

№ 7 (77) 2010

RUSSIAN POST

ПОЧТА РОССИИ

ЭДУАРД ДАЙАН:
Почта России – пример
для подражания

**ТРИ СЛАГАЕМЫХ
УСПЕХА:** улыбка,
вежливость, знания



С Днем
российской
почты!

для быстрого ответа
я пишу **ИНДЕКС**
ПРАВИЛЬНО



это **ВАЖНО**

**Правильный индекс на конверте –
гарантия быстрой и точной доставки вашей почты**

Обработка писем и посылок с индексом производится
автоматизированно, что сокращает срок доставки почты по адресу.
Получить быстрый ответ на письмо просто: пишите правильный
индекс адресата и обязательно указывайте свой.



Дорогие коллеги, друзья!

От всей души поздравляю вас с профессиональным праздником – Днем российской почты. Почтовая связь по-прежнему остается самым массовым и доступным средством общения людей, разделенных границами и расстояниями. Конечно, технический прогресс не стоит на месте, появляются все новые виды коммуникаций. Но и сегодня можно с уверенностью сказать, что услугами почтовой связи пользуется каждый житель России, а следовательно, нашими клиентами являются около 142 миллионов наших соотечественников!

Наш профессиональный праздник – хороший повод еще раз вспомнить о весомом вкладе российской почты в становление и развитие нашей Родины, о важной роли почтовой связи в жизни общества и государства, а также о значении многотрудной ежедневной работы российских почтовиков, сплоченных в один из крупнейших трудовых коллективов страны.

Коллеги! Сегодня наше предприятие меняется: расширяется спектр услуг, внедряются новые технологии, повышается уровень почтового сервиса. Почта России превращается в инвестиционно привлекательную и коммерчески успешную компанию – об этом уже свидетельствует полученная по итогам 2009 года чистая прибыль. Безусловно, это ваша заслуга! Без заинтересованного участия работников всех уровней преобразования, направленные на модернизацию Почты и повышение ее эффективности, были бы обречены на неудачу.

Сегодня наша основная задача состоит в том, чтобы сделать услуги почтовой связи не только доступными, но и качественными, соответствующими самым высоким современным стандартам. Модернизация представляет для нас единственно возможный путь в будущее, и на этом пути мы уже сделали первые шаги. Запуск в 2009 году Московского регионального автоматизированного сортировочного центра ознаменовал новый этап в истории российской почтовой связи, а возобновленный проект по реконструкции отделений почтовой связи открыл благоприятные перспективы по дальнейшему превращению почтовых отделений в ультрасовременные мультисервисные центры, в которых граждане и организации могут получить доступ ко всем самым необходимым услугам.

При этом роль почтового работника всегда будет оставаться ключевой, и мы стремимся к тому, чтобы те, на чьем добросовестном каждодневном труде зиждется российская почта, получали заслуженное признание



и достойное вознаграждение. В этом году мы впервые на всероссийском уровне проводим конкурс «Почтальон года», финал которого состоится в канун Дня российской почты. Этот конкурс – дань уважения самой популярной почтовой профессии. Уверен, он позволит не только выявить и поощрить самых достойных, но и продемонстрировать работникам предприятия передовой опыт коллег, создать стимул к профессиональному росту и саморазвитию.

В преддверии нашего профессионального праздника хочу также выразить признательность тем, от кого напрямую зависят успехи и благополучие Почты России, – нашим клиентам и партнерам – за конструктивное сотрудничество и взаимопонимание.

В год празднования 65-летия Победы в Великой Отечественной войне особые слова благодарности и наилучшие пожелания я хочу адресовать нашим ветеранам-почтовикам. Доброго вам здоровья и благополучия! Для нас вы всегда остаетесь старшими товарищами и наставниками, пользующимися заслуженным почетом и уважением.

А всем работникам нашего предприятия я искренне желаю счастья, удачи и процветания, новых успехов и высоких достижений в труде на благо России!

С праздником вас, друзья!

Генеральный директор
ФГУП «Почта России»
А. Н. Киселев

summary

This issue of «The Russian Post» magazine is dedicated to the Russian Post Day – a professional holiday that is celebrated on the second Sunday of July. The Speaker of Russia's State Duma Boris Gрызлов and the Speaker of the Federation Council of Russia Sergey Mironov congratulate the Russian Post on this great day along with other statesmen and CEOs of major Russian companies. In the magazine you can find an interview with Edouard Dayan, Director General of the Universal Postal Union. Mr. Dayan speaks about the perspectives of world's postal administrations development and about collaboration of the UPU and the Russian Post.

Section «In focus» tells of the program that is committed to improvement of the quality of customer service at post offices, which started at the end of April 2010.

Under the rubric «Best Advantage» you can read about the promising service provided by the Russian Post – buying and selling tickets and tourist vouchers at post offices. Section «Tendencies» tells of the automatic sorting center in St. Petersburg (ASC) opening that is planned for autumn this year. ASC in St. Petersburg will be second facility built by the Russian Post.

Readers may be interested in the article that is dedicated to the SAPO: The South African Post Office. Today the country draws a lot of attention due to the 2010 FIFA World Cup. See the article under the rubric «World-wide Experience». Famous television anchorman Yuri Nikolaev formerly was called «the main postman of the country». Today he remembers the television show «Morning Post» and tells readers about his life, work and hobbies.

содержание

- | | |
|---|---|
| 04 фото номера
В глушь, в стажеры! | 46 местное время
Учиться и учить |
| 08 Эдуард Дайан:
Почта России – пример для подражания | 50 бизнес-практикум
Какие ценности ценны |
| 16 дневник событий
Итоги окружного этапа
Всероссийского конкурса
«Лучший начальник ОПС» | 56 дневник событий
Почта Канады
выходит на рынок
беспроводной связи |
| 18 в фокусе
Три слагаемых успеха:
улыбка, вежливость и знания | 58 мировой опыт
ЮАР: Почта в эпоху футбола |
| 28 тенденции
АСЦ в Санкт-Петербурге –
к старту готов | 64 в музее
Городская почта в России:
«эксперимент» длиной в 180 лет |
| 34 статистика
Команда Почты России | 68 филателия
От гонцов до дилижансов |
| 36 товар лицом
Счастливый билет | 72 личная встреча
Парадокс Николаева |
| 42 взгляд со стороны
Свежая пресса: обзор
публикаций | 78 фотохроника
Ваш взгляд на почту |

Ежемесячный
журнал
№ 7 (77), 2010 г.
Издается с 2003 г.

**ПОЧТА
РОССИИ**

Учредитель:
ФГУП «Почта России»

Редакционный совет:
Артем Адиебеков
Валерий Бугаенко
Александр Киселев
Антонина Кузнецова
Дмитрий Мартынов
Анатолий Назейкин
Дмитрий Панышев
Денис Чуйко
Ваган Шахгильдян
Антон Щеголихин

Главный редактор
Елена Диденко

Зам. главного редактора
Надежда Терзи

Ответственный редактор
Евгения Горбатова

Дизайн-макет
Константин Кураков

Шеф-редактор
Екатерина Боброва

Выпускающий редактор
Ольга Сенина

Дизайн
Денис Бугров
Надежда Артемьева
Елизавета Краснова
Владислав Максименко
Илья Малов
Дмитрий Новокрещенных
Константин Юшин

Бильдслужба
Наталья Ширяева

**Допечатная
подготовка**
Андрей Клочков
Максим Куперман
Олег Никитин

По вопросам размещения
рекламы обращайтесь
в редакцию

Адрес редакции:
131000, Москва,
Варшавское шоссе, д. 37,
тел./факс: (495) 956-20-67,
e-mail: journal@russian-
post.ru,
www.russianpost.ru

Подписано в печать
02.07.10 г.

Отпечатано в типографии
ООО «Первый
полиграфический
комбинат»
Тираж 2000 экз.

Журнал зарегистрирован
в Министерстве РФ по делам
печати, телерадиовещания
и средств массовых
коммуникаций.

Свидетельство
о регистрации ПИ № 77-16233
от 29 августа 2003 г.

Перепечатка материалов
без согласия редакции
запрещена. При
использовании
материалов ссылка на
журнал обязательна.

За содержание
и достоверность сведений
в рекламных публикациях
ответственность несет
рекламодатель.

© «Почта России»

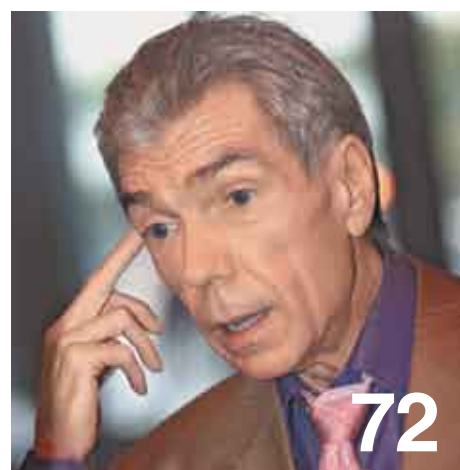


фото
номера

В глушь, в стажеры!

фото
предоставлены пресс-службами филиалов ФГУП «Почта России»



◀ Татьяна Степанова, и. о. директора УФПС Новгородской области, во время стажировки – оператор ОПС

Баир Ринчинов, директор УФПС Республики Бурятия, во время стажировки – оператор ОПС ▶





Топ-менеджеры Почты России едут в глубинку – работать почтальонами и операторами ОПС. Уникальная программа стажировок, утвержденная руководством предприятия в начале года, уже дает первые ощутимые результаты: каждый «стажер», вернувшись в свой кабинет, начинает с фразы «Там я многое понял и увидел по-другому...» и корректировки стратегии и тактики работы своих подразделений.

◀ Денис Чуйко, первый заместитель генерального директора Почты России, во время стажировки – оператор ОПС

Антонина Кузнецова, заместитель генерального директора Почты России, во время стажировки – почтальон



◀ Олег Бобнев, директор УФПС Архангельской области, во время стажировки – почтальон

Георгий Осенчаков, директор УФПС Краснодарского края, во время стажировки – почтальон ▶





Сегодня трудно представить себе жизнь без средств коммуникаций. Обмен информацией – это потребность человеческого общества, тем более когда речь идет о территориях, сравнимых с масштабами России. И, несмотря на массовое внедрение технологий информационного обмена – телефонной, мобильной или спутниковой связи, тем более Интернета, – почтовая служба была и остается самой разветвленной, организованной и функциональной системой связи в нашей стране. История российской почты насчитывает более тысячи лет – она является одной из

старейших в Европе и берет свое начало у истоков российской государственности. За тысячелетие система почтовой связи проникла в каждый населенный пункт нашей страны, прочно связав жителей даже самых отдаленных городов и поселков с другими регионами России. Эта высоко профессиональная организация продолжает выполнять государственную задачу по предоставлению услуг пересылки и доставки всех видов почтовых сообщений, постоянно модернизируясь, осовременивая технологии обработки почты и переходя на общемировые стандарты доставки корреспонденции.

В День российской почты я хочу пожелать всем работникам Почты России доброго здоровья, семейного благополучия, любви к своей профессии и успехов! А российским гражданам – не забывать о своих близких, почаще писать друг другу письма и обмениваться праздничными поздравлениями. А российская почта доставит ваши сообщения точно и в срок!

**Председатель
Государственной
Думы Федерального
Собрания РФ
Б. В. Грызлов**





В День российской почты мне хочется выразить глубокую благодарность коллективу работников Почты России, которые своим трудом обеспечивают наше население всеми видами почтовых услуг. Российская Почта имеет большую историю. Она всегда обеспечивала политическое и информационное единство страны. На протяжении столетий почта была и остается надежным посредником в общении. И сегодня, в век стремительного развития информационных технологий, почтовая связь не утратила своего значения, оставаясь самым доступным и популярным видом коммуникации.

В современных условиях почта – это не просто средство общения, а важнейшая составляющая часть экономики и бизнеса. Поэтому растущие потребности клиентов ставят высокие требования перед ее работниками. Преобразования, которые произошли в российской почте за последнее время, помогают обеспечить надежность и высокое качество предоставляемых услуг.

Почтовые работники ежедневно принимают и обрабатывают корреспонденцию, доставляют подписчикам сотни тысяч экземпляров газет и журналов, выдают пенсии, принимают коммунальные и другие платежи.

В почтовой отрасли трудятся замечательные люди, душой и сердцем прикипевшие к своему непростому и ответственному делу, преданные не легкой профессии почтовика, отдающие ей богатый накопленный опыт, знания и силы. Благодарю вас за добросовестный труд и преданность профессии! Крепкого здоровья, успехов, благополучия и счастья!

**Председатель
Совета Федерации
Федерального
Собрания РФ
С. М. Миронов**

Эдуард Дайан: Почта России – пример для подражания

беседу вел
Константин Суворов
фото
Александр Антонов

На вопросы журнала
«Почта России» отвечает
генеральный директор
Всемирного почтового
союза (ВПС) господин
Эдуард Дайан

— **В**семирный почтовый союз насчитывает более чем вековую историю, расскажите, какими достижениями организации вы особенно гордитесь?

— С самого начала выполнения своих обязанностей я решил изменить положение ВПС в системе учреждений Организации Объединенных Наций и поставить его деятельность в центр развития международной среды. ВПС все чаще признается международными организациями как незаменимый партнер.

Например, Международным фондом сельскохозяйственного развития (ИФАД) или Международной организацией по миграции, с которыми мы развиваем денежные переводы через почтовую сеть. Мы достигли больших успехов в области развития электронных услуг, и я горжусь тем, что ВПС заключил соглашение с ICANN о присвоении Союзу доменного имени DOT POST. Кстати, ВПС является первой организацией ООН, получившей имя отраслевого домена. Это – важный этап интеграции почтового сектора в информационное общество, который дает возможность продвигать по миру передовые почтовые технологии. Другое достижение, которым я особенно горжусь: глобальная система мониторинга качества услуг. В этой системе, разработанной ВПС для оценки сроков пересылки

письменной корреспонденции, используется технология радиочастотной идентификации (RFID). Благодаря этому проекту ВПС создает благоприятные условия для повышения качества услуг всем операторам. Эта всемирная система доступна любой почтовой службе как промышленно развитых, так и развивающихся стран. Ее цель – предоставить каждому участнику самые лучшие технологии и эксплуатационные показатели по качеству почтовых операций.

Наконец, я упомяну о работе, которую мы проводили в течение двух лет, чтобы обеспечить условия, необходимые для почтового обмена между Палестиной и всеми странами – членами ВПС, а также скоординированные ВПС международные усилия по восстановлению почтовой службы на Гаити.

Мы достигли больших успехов в области развития электронных услуг, и я горжусь тем, что ВПС заключил соглашение с ICANN о присвоении Союзу доменного имени DOT POST



Прежде всего, я хотел бы подчеркнуть, что традиционная почта не находится на грани исчезновения, поскольку известно, что через почтовую сеть ежегодно проходит 438 миллиардов писем и более 6 миллионов посылок



– Какие направления развития вы считаете наиболее значимыми для Всемирного почтового союза в настоящее время?

– Финансовый кризис позволил нам извлечь уроки в отношении направлений развития политики ВПС. Их всего три: инновация, диверсификация и регулирование. Посредством крупнейших новаторских проектов, таких как DOT POST, глобальная система мониторинга, программное обеспечение переводов денежных средств IFS, мы создаем будущее на-

шей организации. Предлагая разнообразные почтовые услуги, отвечаем на все более требовательные запросы клиентов.

И, наконец, устанавливая надлежащие рамки регулирования, мы можем обеспечить непрерывность универсальной почтовой услуги.

– Очевидно, что XXI век становится временем новых инфокоммуникационных технологий, мобильной связи и Интернета. Как вы считаете, насколько прочны позиции традиционной почтовой связи

в нашем веке новых технологий?

– Прежде всего, я хотел бы подчеркнуть, что традиционная Почта не находится на грани исчезновения, поскольку известно, что через почтовую сеть ежегодно проходит 438 миллиардов писем и более 6 миллионов посылок. Недавний экономический кризис повлек за собой потерю доверия потребителей к некоторым учреждениям, но не к Почте. Почтовые операторы используют новые технологии для развития новаторских услуг и таким образом отвечают потребностям клиентов. Некоторые операторы разместили на своем сайте электронные коммерческие порталы. Другие, как почта Бразилии и Перу, содействуют в экспорте товаров малым и средним предприятиям, упрощая таможенное оформление через систему Exporta Fácil. Это лишь некоторые примеры, демонстрирующие, что новые технологии не угрожают, а напротив, актуальны для Почты.

– Что, на ваш взгляд, нужно делать, чтобы Почта сохраняла свою необходимость в обществе?

– Почта должна обеспечивать всеобщий доступ к связи. Создание почтового сектора завтрашнего дня также требует размышлений о его организации, т. е. о регулировании. Кризис выявил необходимость более тщательного регулирования сектора. Оно даст возможность сформировать отрасль по четким нормативным правилам, которые будут служить прочной основой для национальной экономики и гарантий

социально-экономической консолидации.

Почтовым операторам необходимо «открыться» для технологической среды и разнообразить свои услуги. Почтовые отделения должны стать тем местом, где клиенты могут получить доступ к новым технологиям. Универсальная почтовая услуга, чтобы выполнять свою роль по обслуживанию населения, должна адаптироваться к запросам общества и технологической эволюции.

– Вы владеете информацией практически обо всех почтовых службах мира, расскажите, есть ли какие-то общие тенденции в их развитии?

– Развитие почтовых служб, я в этом убежден и наблюдаю это во всех регионах мира, проходит через разнообразие новых продуктов и услуг, которые Почта выдвигает на первый план, чтобы соответствовать растущим потребностям клиентов. Важно также интернационализировать некоторые почтовые службы. К тому же, Почта заинтересована в получении прибыли, которую предлагает на сегодняшний день электронная торговля. Именно такой стратегический выбор делают многие почтовые ведомства. И, наконец, все больше и больше Почта делает ставку на инновации и раздвигает традиционные границы почтовой деятельности.



– В 2008 г. была принята Найробийская почтовая стратегия. Как идет ее исполнение? Не пришлось ли вносить коррективы в связи с финансовым кризисом?

– Найробийская почтовая стратегия – это наша «дорожная карта». Ее цели по-прежнему актуальны, и с ними необходимо продолжать работу. В основе миссии ВПС лежит региональный подход, ориентированный на потребности группы государств одного региона и их результаты.

Мы стараемся предоставить как можно большему числу стран, в частности, развивающихся, наши услуги и продукты, разработанные Центром почтовых технологий. Быстро отвечая на потребности государств и опираясь на политику эффективного сотрудничества, мы можем бороться с последствиями кризиса.

Три основных направления стратегии: управление, межсетевое взаимодействие и развитие будут проанализированы в свете извлеченных из кризиса уроков на Стратегической конференции ВПС, которая будет проходить в Найроби 22 и 23 сентября этого года. Но для меня очевидно, что эти стратегии не только адаптированы к нынешней ситуации, но и по

» Найробийская почтовая стратегия – это наша «дорожная карта». Ее цели по-прежнему актуальны, и с ними необходимо продолжать работу «

большей части предвосхищают дальнейшее развитие.

– Как вы оцениваете взаимодействие между почтовыми службами разных стран, случаются ли между ними конфликты интересов и удастся ли их сгладить?

– ВПС разрабатывает нормы и правила для всего почтового сектора на основе консенсуса. Мы стараемся устранять возможную напряженность в отношениях между операторами, связанную, главным образом, с либерализацией почтовых услуг.

ВПС не играет роль арбитра между конкурентами, а создает условия для развития почтовых услуг на всеобщее благо и благодаря хорошему сотрудничеству между всеми. В этом контексте сотрудничество между почтовыми ведомствами, которому мы способствуем, является главным средством.

– Расскажите о месте и роли современной Почты России в деятельности Всемирного почтового союза.

– Российская Федерация – великая страна, которая всегда оказывала содействие бесперебойной работе нашей организации, я хотел бы уточнить, времени ее создания в 1874 г. В последнее время Россия играла главную роль в разработке Найробийской почтовой стратегии, поскольку она в течение четырех лет возглавляла Группу стратегического планирования Союза.

Форум «Почтовая тройка», организуемый Почтой России, является исключительно важным мероприятием для почтового сообщества, на котором обсуждаются

Почта России проявляет активность во многих областях. Она считается образцом для управления финансовыми услугами, которые составляют сегодня самую большую долю ее доходов (44%)

будущие цели и стратегии всего региона, а также глобальные перспективы. Мы в ВПС очень рассчитываем на поддержку органов власти и Почты России, и я персонально рассчитываю на постоянные контакты с российским руководством, в том числе с генеральным директором Почты России, моим другом, Александром Киселевым.

– Россия – уникальная страна, с огромными расстояниями, и роль Почты в ней трудно пе-

реоценить. Расскажите, есть ли какой-то российский опыт, который вы могли бы рекомендовать к использованию в других странах?

– Почта России проявляет активность во многих областях. Она считается образцом для управления финансовыми услугами, которые составляют сегодня самую большую долю ее доходов (44%). Благодаря программному обеспечению IFS ВПС, которое управляет переводами денежных средств в международных



ДОСЬЕ

Эдуард ДАЙАН

■ 1984–1986 гг. – глава Бюро воздушного транспорта Франции

■ 1992–1993 гг. – как эксперт Европейской Комиссии принимал участие в создании нормативной базы для почтового сектора Европы.

Занимал различные посты в La Poste Франции, в том числе был заместителем директора по европейским и международным делам

■ С 1994 по 2004 г. – параллельно с работой в почтовой службе Франции входил в правление PostEurop

■ 2004 г. – избран Генеральным директором Международного бюро ВПС

■ 2008 г. – переизбран Генеральным директором Международного бюро ВПС на второй срок

■ Рыцарь Национального Ордена за заслуги и кавалер ордена Почетного легиона (Франция)



рым могут пользоваться другие страны с большим географическим охватом.

– Какие, на ваш взгляд, перспективы развития Почты России?

– Почта России присоединилась к глобальной системе мониторинга ВПС, в которой для оценки сроков пересылки письменной корреспонденции используется технология радиочастотной идентификации (RFID). Это стало превосходной инициативой и знаком для всемирного почтового сообщества участия Почты России в глобальных усилиях, предпринимаемых для повышения качества.

ВПС также участвует в создании в ближайшее время в Москве регионального технического центра, который будет оказывать техпомощь и предоставлять техинформацию, необходимую для применения программного обеспечения ВПС, используемого для почтовых платежных услуг назначенных операторов Восточной Европы и Северной Азии.

масштабах посредством сообщений ЭОД, Россия набрала в совокупности около 2 млн транзакций в 2009 г. и заняла одно из первых мест среди стран всего мира.

Ее политика повышения качества услуг посредством создания ряда автоматизированных региональных центров обработки почты, в которых используются новейшие технологии, является примером для подражания. Работа в течение последних лет по открытию пунктов доступа в Интернет в сельской местности и отдаленных районах также представляет собой передовой опыт, кото-





День российской почты – один из самых молодых профессиональных праздников в нашей стране.

Он был учрежден Указом Президента Российской Федерации в 1994 году. В то же время российская почта имеет давнюю и славную историю. Упоминания о почте встречаются в источниках тысячелетней давности. Государственная регулярная почтовая связь России ведет свое начало с реформ Петра I. Из почтового ведомства выросла вся современная телекоммуникационная отрасль, фундамент построения информационного общества. В самих же почтовых отделениях трудятся замечательные люди, любящие свой непростой и, как может показаться, тихий труд.

За прошедший год по сетям федеральной почтовой связи перевезено и доставлено клиентам миллиарды единиц письменной корреспонденции и печатных СМИ, миллионы посылок. Почта России является крупнейшим, а в некоторых отдаленных областях и единственным оператором по доставке пенсий и социальных пособий.

Большую работу провела Почта совместно с Администрацией Президента в дни юбилея Победы в Великой Отечественной войне. Миллионы ветеранов в нашей стране получили поздравления Президента России с праздником.

Надеюсь, что в ближайшем будущем Почта России качественно продвинется вперед по пути модернизации транспортной инфраструктуры

и объектов почтовой связи. Освоит новые виды услуг. Перед компанией открываются широкие перспективы для развития логистической и информационной инфраструктур, усиления социальной роли почты.

Желаю работникам Почты России энергии и благополучия. А самой Почте – двигаться к новым целям, совершенствовать технологические процессы и повышать качество услуг, оставаясь доступным, надежным и социально значимым оператором почтовой связи.

**Министр связи
и массовых
коммуникаций РФ
И. О. Щёголев**





Поздравляю вас с профессиональным праздником – Днем российской почты!

Сегодня, как и прежде, Почта играет важную роль в развитии государства и его экономики, являясь одним из ключевых элементов национальной инфраструктуры. Именно отделения почтовой связи становятся для большинства россиян центрами общественного доступа к социально значимым и государственным информационным ресурсам.

86 филиалов и около 42 тыс. объектов почтовой связи оказывают услуги населению на всей территории Российской Федерации, включая отдаленные и труднодоступные районы страны.

Теперь речь идет уже не только о предоставлении традици-

онных услуг почтовой связи, но и о развитии и внедрении новых электронных услуг. В первую очередь это организация доступа к государственным и муниципальным услугам с помощью пунктов коллективного доступа в Интернет, расположенных в отделениях почтовой связи. Другим перспективным направлением является развитие банковско-финансовых услуг, включая почтовые переводы денежных средств, прием платежей в пользу третьих лиц, открытие счетов и осуществление операций по ним, выдачу и погашение кредитов, обслуживание банковских карт и операции с ценными бумагами.

Жителям России нужна новая Почта – современная компания, использующая инновационные технологии, способ-

ная предоставлять широкий спектр высококачественных услуг на всей территории страны.

Для успешного выполнения поставленных задач Почте России необходимо развиваться в направлении модернизации производственной базы, внедрения новых технологий и повышения эффективности деятельности предприятия.

Эта работа уже ведется. Появляются новые отделения почтовой связи, а уже существующие ремонтируются и оснащаются дополнительным оборудованием. Идет обновление транспортных средств. Но главной ценностью любого предприятия остаются его сотрудники. Именно поэтому одним из важнейших вопросов, требующих самого пристального внимания руководства, является улучшение условий труда, решение социальных вопросов, а также повышение заработной платы работников предприятия.

В день вашего профессионального праздника желаю вам осуществления всех надежд и планов, радости, оптимизма и больших успехов в вашей нужной и ответственной работе.

**Руководитель
Федерального
агентства связи
В. Н. Бугаенко**



коротко

Россвязь проверила ПКД

Для обеспечения высокого качества оказания универсальных услуг связи Россвязь проводит регулярные проверки работы операторов универсального обслуживания с выездом в пункты коллективного доступа в Интернет (ПКД). Осуществлять наиболее полный контроль за работой ПКД специалистам Россвязи помогает взаимодействие с региональными администрациями. «Сотрудничество местных властей с Агентством, налаженная «обратная» связь позволяет давать объективные оценки происходящему и принимать своевременные меры по устранению обнаруженных недостатков и недоработок», – отмечает руководитель Россвязи В.Н. Бугаенко.

Так, в рамках контрольных мероприятий были проверены ПКД Рязанской области. По итогам было проведено совместное совещание Министерства промышленности и наукоемких технологий Рязанской области и Федерального агентства связи. На нем обсуждены итоги проверки и определены сроки для устранения выявленных недостатков.

Комиссия одобрила проект электронного правительства

Участники рабочей группы № 6 «Космос и телекоммуникации» при Комиссии при Президенте РФ по модернизации и технологическому развитию экономики России одобрили текст системного проекта как основу для формирования электронного правительства.

Документ разработан ОАО «Ростелеком» в соответствии с поручением Президента РФ и включает в себя комплексный анализ положения дел в информатизации, предложения по изменению нормативно-правовой базы, принципов регулирования, подходы к стандартам и решениям. Председатель заседания замглавы Минкомсвязи Наум Мардер призвал экспертов не фиксироваться на технических деталях. Они будут заложены в техническом проекте, который станет продолжением системного проекта.

Лучший начальник ОПС

В филиалах Почты России завершился окружной этап Всероссийского конкурса профессионального мастерства «Лучший начальник отделения почтовой связи».

Он проводится с целью обеспечения высокого уровня и качества предоставляемых услуг, улучшения их качества, развития корпоративной культуры, повышения

конкурс

интереса молодежи к профессии начальника ОПС, а также для мотивации работников к достижению наивысших производственных результатов.

В 2010 году конкурс проводится в два этапа – региональный и окружной. В нем принимали участие начальники сельских и городских отделений почтовой связи, имеющие стаж работы в должности не менее одного года.

Региональный этап конкурса прошел практически во всех филиалах Почты России, затем его победители приняли участие в окружных соревнованиях.

Претендентам на звание лучшего начальника ОПС предлагалось выполнить домашнее

задание, включающее самопрезентацию и презентацию своего отделения связи, продемонстрировать профессиональные знания в викторине и практическом задании. Кроме того, при определении победителей учитывались производственная характеристика, личные показатели эффективности и трудовые заслуги, манеры и этика

поведения, в т. ч. в стрессовых ситуациях. При этом, прежде всего, оценивались уровень квалификации и профессионализм конкурсантов, а потом уже творческие способности.

Участники окружного этапа конкурса, занявшие 1-е место, награждены дипломами 1-й степени с присвоением номинации «Лучший начальник городского ОПС 2010 года» и «Лучший начальник сельского ОПС 2010 года» и подарками, а занявшие 2-е и 3-е места – дипломами 2-й и 3-й степени соответственно, а также подарками.

Для победителей конкурса в каждой из номинаций в сентябре 2010 года планируется проведение выездной конференции.





История иконописи России и Сербии на марке

28 июня в Москве Почта России и почтовая служба Сербии провела спецгашение совместного российско-сербского почтового выпуска, посвященного искусству иконописи.

Со стороны России в церемонии приняли участие заместитель руководителя Федерального агентства связи Дмитрий Панышев, представители Почты России, ИТЦ «Марка»; сербскую сторону представлял генеральный директор Почты Сербии г-н Гирич.

Церемония прошла в Центральном музее древнерусской культуры и искусства имени Андрея Рублева в Спасо-Андрониковом монастыре.

Именно здесь в XV веке Андрей Рублев писал известные на весь мир иконы. В этом году отмечается 650-летие со дня рождения великого иконописца. На российской марке изображена икона архангела Михаила. Сюжетом сербского знака почтовой оплаты стала икона Богоматери Одигитрии, хранящаяся в национальном музее в Белграде. Практика совместных выпусков почтовых марок реализуется в РФ давно и насчитывает десятки стран-партнеров. Нынешняя тема

«Искусство. Иконопись» уже печаталась на марках совместно со Швецией, Кипром, Украиной и Белоруссией. Республика Сербия приурочила это событие к году духовной культуры России в Сербии. Таким образом, наряду с общими интересами в области модернизации экономики и энергетики, сотрудничества в сфере образования, науки, безопасности и воздушного сообщения, почтовые службы Сербии и России внесли свой вклад в духовное сближение двух стран. «Это является одной из величайших миссий почтовой марки – связывать все страны мира, делать их близкими безотносительно географического расстояния между ними. Надеюсь, что в будущем будет еще больше подобных совместных изданий наших двух стран», – заявил во время церемонии спецгашения генеральный директор Почты Сербии господин Горан Чирич.

Дмитрий Панышев – заместитель руководителя Федерального агентства связи – отметил символичность выбранного сюжета совместного почтового выпуска – искусство иконописи – и выразил уверенность, что подобное мероприятие послужит еще

одним прочным камнем в фундаменте дружбы между нашими странами.

Спустя некоторое время памятное гашение совместного почтового выпуска марок Российской Федерации – Республики Сербия прошло на территории Сербии в Белграде.



Новый девиз федерального почтового оператора звучит так: «Почта России: время перемен». Действительно, Почта меняется, причем изменения затрагивают все сферы ее деятельности: от предложения новых услуг, организации непривычных для Почты сервисов до... внешнего вида и поведения сотрудников. Все это необходимо для того, чтобы отвечать запросам клиентов, которые растут с каждым днем, тем более, в условиях конкурентной борьбы. Проблема привлечения новых клиентов и удержания старых – одна из самых актуальных для компании на сегодняшний день. Для решения этой задачи на Почте разрабатывают различные программы. Одна из них – Программа мероприятий по повышению качества обслуживания в отделениях почтовой связи, которая стартовала в апреле этого года.

Три слагаемых успеха: улыбка, вежливость и знания

На первом этапе на предприятии была разработана программа, затрагивающая множество глобальных проблем. Однако решить все сразу оказалось невозможным. Кроме того, такая программа потребовала бы значительных финансовых затрат и растянулась бы по времени на месяцы, а может и годы. Поэтому на Почте решили сосредоточиться на программе, которую можно претворить в жизнь без до-

текст
Лев Шандровский
фото
Лидия Надеина

полнительных затрат. В штате Почты России насчитывается порядка 100 тысяч операторов, которые ежедневно общаются с клиентами в отделении почтовой связи и являются, по сути, «лицом» компании. Поэтому основная цель программы состоит в повышении качества обслуживания клиентов.

В рамках программы определены три направления, которые, так или иначе, влияют на качество. Это – эстетическая, этическая и сервисная

составляющие. Как считают на Почте, комплекс этих трех векторов как раз и лежит в основе понятия «качество обслуживания». Когда операторы во всех отделениях связи будут опрятно выглядеть, вежливо общаться с клиентом и смогут профессионально оказать услугу. Это приблизит нас к нашей цели – более качественному обслуживанию клиентов. Пока программа стартовала в трех пилотных регионах – Ивановской, Калужской и Самарской областях, – но с июля





начинается ее постепенное внедрение по всей стране.

Внешний вид

До недавних пор вопросы эстетического воспитания персонала едва ли поднимались в коллективах предприятий. Сегодня, в эпоху конкуренции, такой подход просто неприемлем. Это понимают и на Почте России, поэтому эстетической составляющей отводится одно из ключевых мест. Важный признак ответственного отношения

Требования к идеальному качеству обслуживания клиентов



к работе и к себе лично – это опрятный внешний вид. В первую очередь было решено изменить стиль одежды. Теперь операторы должны будут придерживаться единого корпоративного стиля. При этом обязательным атрибутом в одежде почтового работника станет бейдж с изображением улыбки. По мнению разработчиков программы, такой значок настроит клиента на дружелюбное общение. Кроме того, операторов попросят больше улыбаться и сохранять приветливое выражение лица при любых обстоятельствах. Отдельным пунктом эстетической составляющей значится рабочее место оператора: на столе в обязательном порядке должны быть чистота и порядок. Ручки и бланки расположат в удобном и доступном для клиентов месте.

Общение

Этическая сторона новых стандартов Почты России призвана изменить манеру общения работников ОПС с клиентами, сформировав новый образ вежливого и доброжелательного оператора. Работа над имиджем основана на элементарных правилах поведения – здороваться с клиентом, всегда обращаться на «вы», не отвлекаться на посторонние разговоры, в том числе, разговоры по мобильному телефону. Иными словами, относиться к клиенту с уважением. Кроме того, в нестандартных и сложных ситуациях операторам рекомендовано всегда проявлять терпение, избегая грубых ответов и повышенных тонов в голосе. Задача оператора – при любых обстоятельствах прийти к компромиссу. Дополнительным стимулом

к следованию этическим нормам служат телефоны горячих линий почтамта, филиала, предприятия, куда клиент может обратиться с претензией. То есть вежливость и внимательность заключаются в том, что работник не просто

обладает такими качествами, но и демонстрирует их в своем поведении.

Компетентность

Третье направление, определяющее качество обслуживания в отделениях поч-



товой связи, заключается в профессионализме оператора. Это умение правильно и быстро ответить на вопросы, помочь клиенту. Здесь степень мастерства работника ОПС определяется, прежде всего, пониманием требований нормативных документов и навыками работы. Помимо этого оператор должен свободно ориентироваться в содержании информационного материала, каталогов и справочников. Настоящий профессионал решит вопрос, даже если он не готов ответить на него самостоятельно.

Описанные выше стандарты качества обслуживания были оформлены в виде краткой цветной «Памятки качества обслуживания» и апробированы в трех пилотных филиалах. По результатам опроса более 1000 операторов этих филиалов была получена информация, что около 96% опрошенных сотрудников считают полезным внедрение такой Памятки.

Методы воздействия

Для обеспечения качества программы был разработан обучающий видеокурс «Клиентоориентированность» продолжительностью 60 минут. В нем рассматриваются основные аспекты клиентоориентированного сервиса: общие правила общения оператора с клиентами, поведение в сложных ситуациях, порядок работы с обращениями. По окончании видеокурса работникам предлагаются тестовые задания. Они позволяют определить уровень усвоенных знаний. Для закрепления материала и, что особенно важно, для перевода знаний в навыки

Воздействие на сотрудников ОПС



эффективного взаимодействия операторов с клиентами видеокурс дополняется деловой игрой. Также для обращения в повседневной работе операторам ОПС раздается «Памятка качества обслуживания», отражающая основные тезисы видеокурса. На сегодняшний день видеокурс разработан в формате DVD. Поэтому обучение возможно с использованием как компьютера так и DVD-плеера. В будущем рассматривается возможность интеграции курса в Систему дистанционного обучения ФГУП «Почта России».

По опыту филиалов Почты, участвовавших в пилотном обучении, сотрудники почтовых отделений позитивно воспринимают видеокурс – он позволяет операторам не только посмотреть на себя и на свою работу со стороны, но и получить новые знания о том, как правильно взаи-

модействовать с клиентами. Однако выводы о перестройке работников на новые стандарты обслуживания можно будет сделать в дальнейшем на основании результатов опроса по методу «Таинственный клиент».

В работе по повышению качества большое внимание уделяется также конкурсам среди сотрудников и начальников ОПС. Известно, что реального повышения качества обслуживания можно достичь только в том случае, если сотрудникам организации уделяется не меньше внимания, чем клиентам. Ведь только мотивированные и лояльные работники могут быть заинтересованы в общих результатах деятельности предприятия и будут стремиться поддерживать корпоративную культуру, соблюдать необходимые нормы в работе.

Несомненно, важно внедрить единые стандарты об-

Александр НИКИТИН,

руководитель департамента системы менеджмента качества Дирекции по организации производственных процессов:

— «Таинственный клиент» — это обычный клиент, которого мы нанимаем для скрытого проведения проверки. Его задача — обратиться к оператору отделения почтовой связи и задать конкретный вопрос, попросить оказать какую-нибудь услугу. Затем свое мнение о работе оператора проверяющий фиксирует в письменном виде, а мы на основе этих отчетов составляем уже общую статистику. Для работников отделений связи это своего рода элемент мотивации, потому что результаты проверок будут влиять, в том числе, и на уровень зарплаты (в ее премиальной части). Я понимаю, что у нас не будет мгновенного эффекта от программы. Это долгая работа. В то же время получается, что мы начинаем воспитывать новое поколение операторов почтовой связи, которые будут больше улыбаться, здороваться, не будут хамить, а поскольку их много (более 100 тысяч), то мы в целом улучшим ситуацию и по стране.

соперничества, присущий любым конкурсам.

Как известно, в конкурсе всегда есть победитель, и победа повышает его статус, стимулирует. Впрочем, моральное поощрение (статьи в корпоративных СМИ, на информационных порталах филиалов) будет подкрепляться также и материальным: победителей предполагается премировать в размере от 25 до 50% от оклада. Оценивать конкурсантов будут с нескольких сторон: их руководители, работники аппарата управления и, конечно, клиенты ОПС. Кроме того, к учету будут приниматься баллы, выставленные конкурсантам «Таинственными клиентами».

Однако качество обслуживания во многом зависит не

служивания и подготовить сотрудников почтовых отделений к работе в новых условиях. Однако не менее важно сформировать личную заинтересованность работников в следовании этим стандартам. Именно поэтому, кроме сугубо прикладных, практических задач по повышению качества обслуживания (таких например, как формирование единого подхода в обслуживании клиентов), программа повышения качества обслуживания предусматривает проведение конкурса на звание «Самый вежливый оператор связи ОПС». Конкурс должен стать дополнительным стимулом для операторов к следованию этическим нормам, поддержанию ими благоприятного образа сотрудников ОПС и всего предприятия в целом в глазах клиентов. В данном случае ставка сделана на элемент



только от вежливости, но и от профессионализма сотрудников. На развитие и стимулирование этого качества нацелены конкурсы профессионального мастерства в привычном для всех формате, когда оцениваются уровень квалификации и профессионализм конкурсантов. Так, в 2010 году впервые проводится Всероссийский конкурс профессионального мастерства «Почтальон года» (его итоги будут известны к моменту выхода журнала «Почта России». – Авт.). Кроме этого, проводится конкурс также и среди начальников почтовых отделений. В июне 2010 года начальники почтовых отделений, победившие в региональном этапе конкурса, приняли участие в окружном этапе. Победители определились в двух номинациях: «Лучший начальник сельского ОПС» и «Лучший начальник городского ОПС». А в 2011 году запланировано проведение конкурсов профессионального мастерства среди водителей и операторов связи.

Все перечисленные конкурсы проводятся среди рабочих основного производства, которые непосредственно общаются с клиентами. Именно от того, как будет выполнена их работа, зависят хорошее настроение и удовлетворенность клиентов, а также желание воспользоваться услугами Почты России повторно.

Помимо факторов, перечисленных выше, на повышение качества обслуживания в ОПС влияют косвенные факторы, такие как: модернизация отделений связи, продвижение услуг Почты России с помощью информирования, вовлечения, акций, мероприятий и выставок. Этому же служат программы лояльности, организация обратной связи с сотрудниками фронт-офисов (электронная книга жалоб, форум, бланки инициатив) и другие инструменты.

«Таинственный клиент»

Между тем ни одна цель не может быть достигнута без контроля. Только так можно

Комментарии «Таинственных клиентов»:

— Оператор безупречно исполнял свои обязанности, что выражалось в доброжелательности, вежливости, скорости обслуживания, внимательности, в хорошем знании нормативных документов. Хотелось бы, чтобы тот же оператор обслуживал в следующий раз.

(г. Калуга)

— Было не совсем комфортно в отделении, так как было очень много людей. Несмотря на то, что оператор не поздоровалась, она произвела на меня приятное впечатление. Четко отвечала на все вопросы. Чувствуется достаточный опыт работы.

(г. Самара)

— Я считаю, что это одна из самых приветливых операторов. Проявила большую заинтересованность в клиенте. Очень хорошо объяснила все интересующие меня вопросы. При мне пыталась помочь пожилому человеку разобраться в его проблеме по поводу перевода. Ему очень доступно и подробно объяснила, как и что сделать и куда обратиться в его ситуации.

(г. Обнинск)

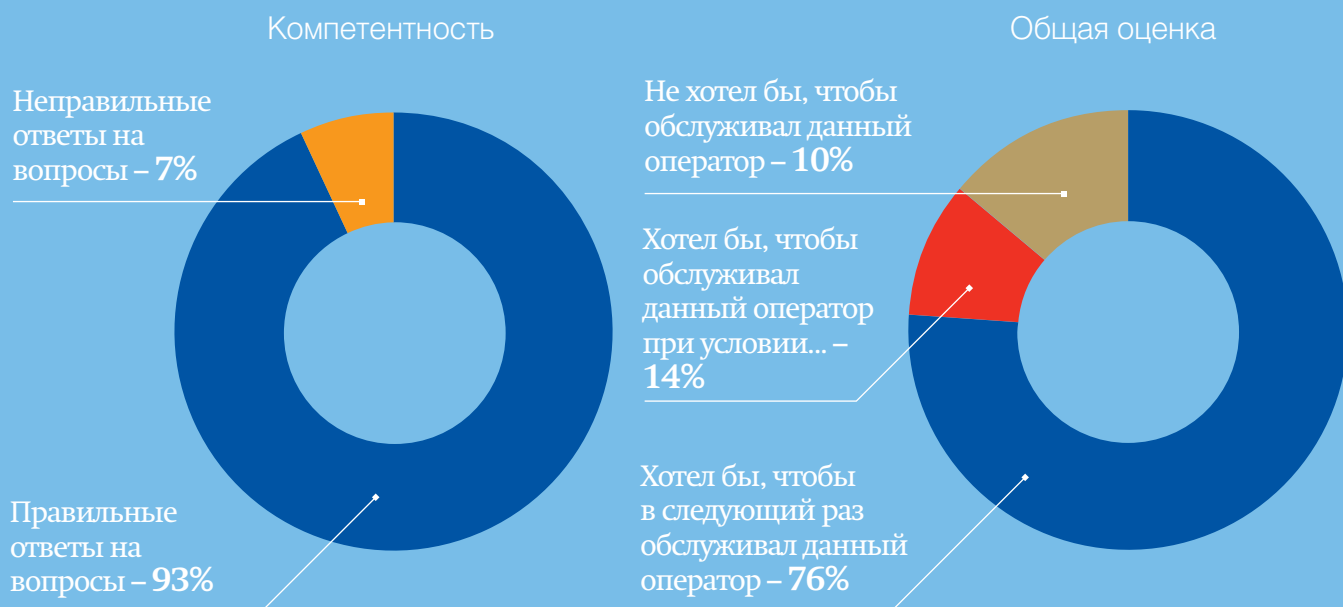
Филипп КРАСУЛЬНИКОВ, руководитель департамента маркетинга Дирекции рекламы и маркетинга:

— Программа основана на тех мероприятиях, которые могут быть реализованы исключительно силами самого отделения почтовой связи и работающего в нем персонала – начальника и операторов. Поэтому контролю на местах отводится ключевая роль. После введения программы в остальных филиалах предприятия, проверки начнутся по всей сети. Операторы всех без исключения ОПС должны понимать, что к ним могут прийти и, соответственно, их могут проверить в любой момент. Это может случиться сегодня, завтра, через неделю, через месяц, но их работу обязательно оценят методом «Таинственный клиент». В этом и состоит основная цель исследования – полноценная, полномасштабная проверка во всех регионах.

определить, где организация добилась успеха, а где потерпела неудачу. В процедуре контроля есть три четко различимых этапа: выработка стандартов и критериев, сопоставление с ними реальных результатов и принятие необходимых корректирующих действий.

Для метода «Таинственный клиент» были разработаны специальные опросные листы. Каждый из них представляет собой несколько блоков вопросов – по внешнему виду, по общению, по компетентности. Задача «Таинственного клиента» – оценить поведение оператора, правиль-

«Таинственный клиент»: результаты пилотного проекта



ность ответа и отразить эту оценку документально. Затем опросные листы сводились в единую базу данных, чтобы можно было видеть суммарные оценки. Ко всему прочему, «Таинственных клиентов» попросили дать субъективную оценку работы оператора, ответив на вопрос: «Вы хотели бы, чтобы вас обслуживал тот же оператор?» Она также очень важна для полной оценки качества обслуживания.

И все же главная задача состояла в том, чтобы результаты проверок каждый филиал смог проанализировать и выработать корректирующие мероприятия. Так можно устранять выявленные проблемы и причины их возникновения. То есть, с одной стороны, Почта России имеет целостную картину проблем, общую статистику для принятия возможных предупреждающих мер по всей сети, с другой – может конкретно рабо-

тать с каждым отделением почтовой связи, с каждым оператором.

Другой метод оценки работы операторов привязан к программе стажировок всех сотрудников аппарата управления в отделениях почтовой связи. Речь идет о работниках административно-управленческого звена, находящихся не

только в Москве, но и во всех регионах страны. То есть это порядка 46 тысяч человек. Каждый из них по очереди отправляется на стажировку в другой регион в качестве оператора или почтальона и может по итогам командировки оценить эффективность и качество работы ОПС и выполнение нормативных документов.

Светлана КУЗЬМИНА,
руководитель отдела исследования рынка
департамента маркетинга Дирекции рекламы
и маркетинга:

— Хотя программа «Таинственный клиент» только запущена, уже можно говорить о некоторых предварительных положительных результатах. Например, что касается компетентности операторов, то число неправильных ответов было незначительным. То есть работники отделений почтовой связи быстро и точно отвечали на поставленные вопросы. Однако в ходе проверок были обнаружены и негативные моменты. В основном они связаны с общением. Так, операторы не всегда здороваются и иногда обращаются к клиентам на «ты». А в остальном были продемонстрированы хорошие результаты.

Результаты пилотного проекта

По итогам исследования методом «Таинственный клиент» в пилотных регионах страны – Ивановской, Калужской и Самарской областях, наименьшее количество проблем было по блоку «Компетентность». Для определения компетентности оператору задавалось по три вопроса. Правильные ответы дали 93% операторов.

Хорошие показатели были отмечены также и по блоку эстетической составляю-

щей. Так, внешний вид рабочего места оператора соответствовал новым требованиям на 99%. Бланки и ручки располагались в удобном для клиента месте почти в каждом отделении связи (98%). А вот носят бейдж с «улыбкой» лишь 89% операторов. В то же время наибольшее количество проблем было выявлено в ходе проверок в блоке «общение». Так, здороваться привыкли чуть более половины операторов ОПС (56%). Однако при этом в 95% случаев ответы оператора были вежливыми.

Идеал сотрудника ОПС, по мнению Почты России, – это оператор связи, который не просто знает, но и разделяет и выполняет новые стандарты обслуживания клиентов, основывающиеся на трех постулатах: высокий профессионализм и компетентность, вежливое общение, опрятный внешний вид. К этому нужно стремиться самому оператору, отделению, филиалу и компании в целом. Ведь, по сути, вся программа повышения качества преследует одну главную цель – повышение лояльности клиентов.





От имени Пенсионного фонда Российской Федерации и от себя лично поздравляю весь многотысячный коллектив с профессиональным праздником – Днем российской почты!

Почта России – ключевой партнер Пенсионного фонда Российской Федерации по доставке. Половина всех пенсий и пособий в стране доставляется вами. Для 20 млн пенсионеров понятия «пенсия» и «почта» стали неразрывны. В то же время работающие россияне именно по почте получают важнейшие с точки зрения их будущей пенсии сведения – извещения Пенсионного

фонда Российской Федерации о состоянии индивидуальных лицевых счетов. Ежегодно ПФР рассылает через Почту России такие письма более чем 70 млн адресатов по всей стране.

В этот день мне хочется пожелать, чтобы сотрудничество наших организаций год от года крепло и развивалось. Этому должно способствовать широкое внедрение новых технологий, которые сейчас отрабатываются ПФР и ФГУП «Почта России» в «пилотном» режиме. В частности, перспективным мы видим развитие почтово-банковских технологий, которые уже успешно зарекомендовали себя в не-

скольких регионах страны. Уверен, инновационное развитие позволит нам совместно повысить эффективность и качество услуг по доставке пенсий и пособий.

Желаю ФГУП «Почта России» дальнейшего развития и процветания, а всему коллективу – успехов в работе, счастья и здоровья!

**Председатель
правления
Пенсионного фонда
России
А. В. Дроздов**



От имени правления ОАО «Российские железные дороги» и от себя лично сердечно поздравляю вас с профессиональным праздником – Днем российской почты!

Поддерживая вековые традиции по доставке периодики, посылок и корреспонденции, вы стараетесь расширять сферу деятельности, внедрять новые подходы в обслуживании клиентов, повышать качество предоставляемого сервиса. Причем, если трудно соревноваться в скорости с глобальной

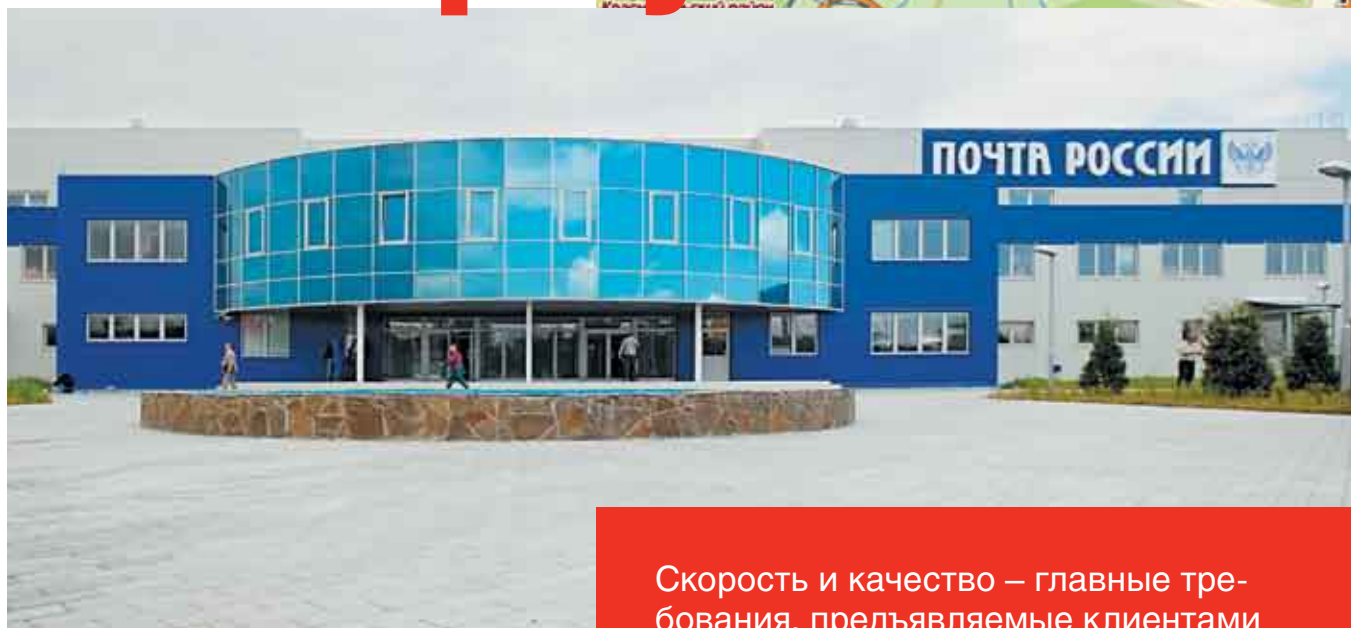
сетью Интернет, то ведь ничто не сравнится с ощущениями, которые получаешь, читая написанное от руки письмо, переворачивая страницы только недавно пришедшей из типографии газеты.

Поэтому уверен, что и по сей день роль почтовой связи в жизни каждого современного человека остается весьма важной, а личные и деловые качества работников Почты России – преданность любимому делу, профессионализм, трудолюбие и ответственность – и впредь будут востребованы обществом.

В этот день от всей души хочу пожелать вам – представителям этой непростой, но почетной профессии, успехов в работе, счастья, здоровья, благополучия!

**Президент
ОАО «РЖД»
В. И. Якунин**

АСЦ в Санкт-Петербурге – к старту готов

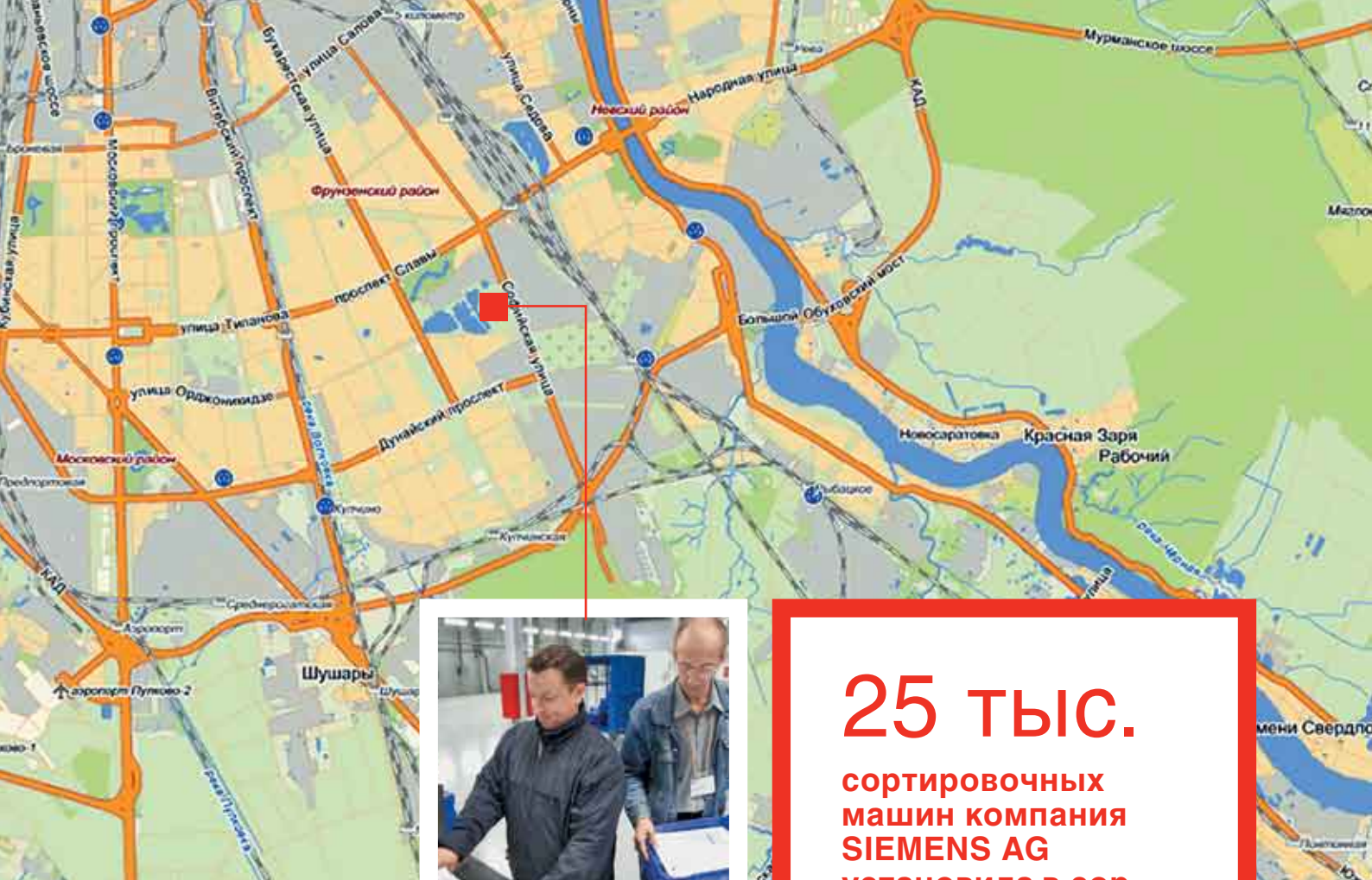


Первым элементом в российской сети АСЦ стал Московский региональный автоматизированный сортировочный центр, который начал работу в конце 2009 года. Он предназначен для обслуживания почтовых потоков Москвы, Владимирской, Ивановской, Калужской, Московской, Рязанской, Тверской и Тульской областей. Второе звено этой сети – автоматический сортировочный центр в Санкт-Петербурге – появится осенью 2010 года.

фото
Андрей Малашкевич

Скорость и качество – главные требования, предъявляемые клиентами к почте XXI века. Чтобы соответствовать высоким запросам, Почта России совершенствует технологии и оптимизирует производственные процессы. Скорость доставки почтовых отправлений напрямую зависит от скорости их обработки и транспортировки. Кардинальное ускорение обеспечивается за счет создания сети автоматизированных сортировочных центров (АСЦ) и перехода на зонально-узловой принцип перевозки почты.





Россия, Санкт-Петербург,
Фрунзенский район
улица Софийская, 61

Что?

Стратегическая цель его строительства: путем внедрения самых передовых технологий вывести почтовую отрасль Северо-Западного региона на самый современный уровень. Санкт-Петербургский АСЦ рассчитан на обработку всей почтовой корреспонденции Санкт-Петербурга, Ленинградской области, а также Псковской и Новгородской областей. Таким образом, после запуска в эксплуатацию все участки ручной сортировки в зоне обслуживания АСЦ будут закрыты. Запуск нового центра позволит с помощью внедрения централизованной сортировки всех почтовых потоков Северо-Западного региона и современной логистической концепции в зоне обслуживания АСЦ кардинально улучшить ситуацию со сроками доставки почты. Устранив этапы промежуточной сортировки, снизить трудозатраты на сортировку и, как следствие, повысить экономическую эффективность

25 тыс.

сортировочных
машин компания
SIEMENS AG
установила в сор-
тировочных цен-
трах более чем
50 стран мира

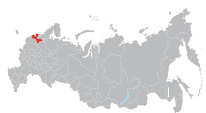
не за счет роста тарифов, а за счет оптимизации производственных процессов.

Строительство, поставку и монтаж оборудования доверили компании SIEMENS AG – одному из мировых лидеров в области оборудования и решений не только в почтовой, но и во многих других отраслях промышленности. Немецкая компания уже давно занимается реализацией различных почтовых проектов, в том числе «под ключ», и планированием общенациональной почтовой логистики. Поэтому сотрудничество даст возможность многому научиться и не только внедрить самые передовые решения, уже прошедшие обкатку в других странах, но и адаптировать их к условиям Почты России. В «портфолио» SIEMENS AG свыше 25 тыс. сортировочных

машин, установленных в сортировочных центрах более чем 50 стран мира.

Контракт между компанией и Почтой России был подписан в 2005 году, а строительные работы начались в январе 2007 года. Разумеется, АСЦ в Санкт-Петербурге будет отличаться от московского. Основными исходными данными при проектировании центра служат объемы почтовых отправлений, необходимые к сортировке, и качество обслуживания (сроки доставки), которые нужно обеспечить в зоне обслуживания. Поэтому количество и пропускная способность сортировочного оборудования в каждом случае рассчитываются индивидуально. Расчетная мощность АСЦ Московской области – около 3 млн почтовых отправлений





в день, а Санкт-Петербургского – около 1,5 млн.

Где?

АСЦ находится на юго-западе Санкт-Петербурга, в километре от Кольцевой автодороги и в 15 минутах езды от аэропорта Пулково. Столь удобное положение позволяет рассчитывать на его легкую интеграцию в структуру региональной и общенациональной почтовой логистики.

Площадь участка под АСЦ – 35 000 м², производственные помещения центра составляют 13 000 м², административная часть – 2500 м². На территории расположено здание АСЦ, состоящее из производственной и административной частей. Сортировочный центр оборудован всеми необходимыми

АСЦ рассчитан на обработку всей почтовой корреспонденции Санкт-Петербурга, Ленинградской области, а также Псковской и Новгородской областей

инженерными системами для бесперебойного функционирования 24 часа в сутки, семь дней в неделю, 365 дней в году, включая автономное энергообеспечение.

На АСЦ установлено самое современное оборудование производства SIEMENS AG для автоматической сортировки всех видов почтовых отправлений: писем, крупноформатных писем, бандеролей, посылок. Процесс сортировки предусматривает обработ-

1,5 млн
почтовых отправлений в день – расчетная мощность АСЦ



ку как простой почты, так и регистрируемых почтовых отправлений и отправлений первого класса. Предусмотрена также автоматизация процесса лицевого и гашения письменной корреспонденции. Автоматическое сортировочное оборудование дополнено вспомогательным оборудованием, обеспечивающим комплексную внутреннюю логистику сортировочного центра (погрузка-разгрузка почты, внутренняя транспортировка, ручная сортировка и т. д.).

В рамках АСЦ будет создано порядка 770 рабочих мест. Примерно 90% – это специалисты, занятые на основном сортировочном производстве, работающие по сменному графику. Часть сотрудников уже приняты на работу, в основном это специалисты производственного участка. В данный момент продолжается поиск специалистов по таким направлениям, как: производство, экономика, бухгалтерский учет, управление персоналом, информационные технологии, админист-

ративный менеджмент и т. д. Поскольку в АСЦ будет использовано новое электронное сортировочное оборудование, все работники основного производства пройдут специальное обучение. Также для них запланирован учебный курс, посвященный вопросам «почтовых правил». Компания SIEMENS AG составила подробный график обучения всего персонала, который будет задействован в работе на сортировочном оборудовании и его техническом обслуживании. Предусмотрены три основные группы тренингов: для операторов сортировочных машин, для операторов видеокодирования и для специалистов по техническому обслуживанию. Тренинги также запланированы для руководящего состава АСЦ, для подробного знакомства с процессами, которыми предстоит руководить. По итогам тренингов будет создана группа специалистов, имеющих достаточный объем знаний для дальнейшего самостоятельного обучения работников.

Когда?

Как уже отмечалось, запуск АСЦ в Санкт-Петербурге за-



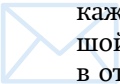
770
рабочих
мест будет
создано
в новом АСЦ

планирован на осень этого года. С 7 по 11 июня в АСЦ прошли эксплуатационные испытания и предварительная приемка автоматического сортировочного оборудования. Приемку проводила комиссия, в которую вошли представители заказчика – ФГУП «Почта России» и поставщика оборудования – компании SIEMENS AG. Комиссия приняла оборудование в эксплуатацию, тем самым в целом одобрив качество оборудования, программного обеспечения и комплексных решений. Затем, в течение полутора-двух месяцев, будет происходить полномасштабное тестирование и отладка технологий и производственных процессов. По окончании этого этапа центр вводится в эксплуатацию, и в течение примерно четырех месяцев все объемы почты, которые сейчас сортируются вручную на действующих участках, будут постепенно, в соответствии с графиком, переводиться в новый АСЦ.

Соответственно, эту третью фазу можно обозначить как этап наращивания мощности. По его окончании центр будет работать на полную мощность и обрабатывать всю почту зоны обслуживания.

Автоматизированные сортировочные центры Москвы и Санкт-Петербурга стали лишь двумя первыми звеньями в цепи «почтовых заводов», которые появятся в России. Концепция развития сети автоматизированных сортировочных центров предполагает поэтапный охват автоматизированной сортировкой всех регионов страны. Уже ведутся подготовительные работы по строительству автоматизированных центров в Ростове-на-Дону, Екатеринбурге и Новосибирске. Создание целостной общероссийской сети АСЦ позволит обеспечить высокое качество почтовой связи, соответствующее мировым стандартам, на всей территории страны.





От имени Комитета Государственной Думы по информационной политике, информационным технологиям и связи и от себя лично поздравляю вас с Днем российской почты! Почта России играет важную социальную роль в жизни каждого жителя нашей большой страны. Люди приходят в отделения связи за письмами, посылками и пенсиями, а иногда и просто, чтобы пообщаться друг с другом.

Благодаря почтовикам мы каждый день получаем свежие газеты и журналы, что крайне важно для граждан из отдаленных уголков России. В день профессионального праздника хотелось бы пожелать всему коллективу Почты России дальнейшего развития и процветания, выполнения всех поставленных задач, а работникам – здоровья, счастья и материального благополучия. С праздником!



**Председатель
Комитета
Государственной
Думы по
информационной
политике,
информационным
технологиям
и связи
В. Я. Комиссаров**





Примите искренние поздравления с профессиональным праздником – Днем российской почты.

На протяжении столетий почта была и остается надежным и самым доступным для широкого круга населения средством связи. И сегодня, в век информационных технологий, почтовая связь не теряет своей популярности. Трудно было бы представить мир без почты, ведь именно она объединяет людей из

самых разных уголков мира. Аэрофлот, являясь одним из ключевых партнеров Почты России, уже многие годы помогает в осуществлении этой важной задачи.

Хотелось бы поблагодарить вас, уважаемые почтовики, за ваш нелегкий ежедневный кропотливый труд. Ваша работа зачастую незаметна, но так важна для всех нас. Пусть в профессиональной сфере реализуются все намеченные планы, сопутствует успех, а новости, которые вы приносите

людям, будут только хорошими! Крепкого вам здоровья, счастья и благополучия.



**Генеральный
директор
авиакомпаний
«Аэрофлот –
российские
авиалинии»
В. Г. Савельев**



Команда Почты России

Почта России – это не только почтамты, ОПС, почтовые маршруты, доставка писем и посылок. Почта России – прежде всего люди. Почтальоны, операторы, водители, руководители – все специальности не перечислить. Они живут и трудятся в больших городах и маленьких селах, на юге и севере. Иногда, совершая настоящие подвиги, чтобы доставить пенсии или посылки. Коллектив Почты России – один из самых больших в стране. Если собрать всех, кто работает на предприятии, получится целый город.

412 411

ЧЕЛОВЕК
работают в ФГУП
«Почта России»

12 372
3%



сортировщики

16 345
4%

водители

43 294
10,5%



начальники
ОПС

90 730
22%



операторы
связи

145 503
35,7%



почтальоны

145 503
35,3%



прочие

Образование

61,42%

среднее
общее

11,2%

высшее



Пол сотрудников

Женщины

86,47%



13,23%

Мужчины

В 2009 году награды и поощрения получили **2219** сотрудников Почты России. В том числе:

Государственные награды

Почетное звание «Заслуженный работник связи РФ»	1
Медаль ордена «За заслуги перед Отечеством» II степени	2
Благодарность Президента РФ	4



Ведомственные награды

Звание «Мастер связи» Минкомсвязи РФ	506
Благодарность от Министра	18



Корпоративные награды

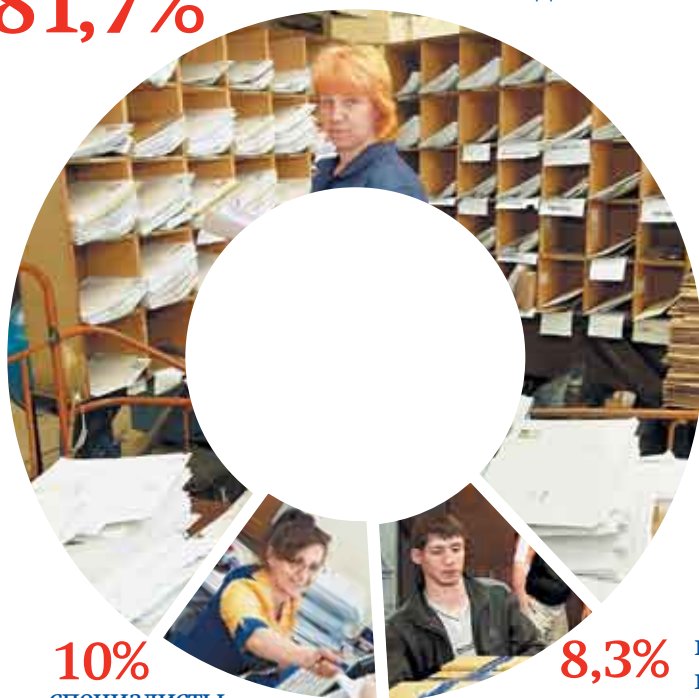
Благодарность ФГУП «Почта России»	834
Почетная грамота ФГУП «Почта России»	850
Знак «За успехи в работе» ФГУП «Почта России»	3
Знак «За трудовую доблесть» ФГУП «Почта России»	1



Специализация

основное
производство

81,7%



43,15%

до 40 лет

Возраст

28,43%

40–50 лет



28,42%

50 лет и старше

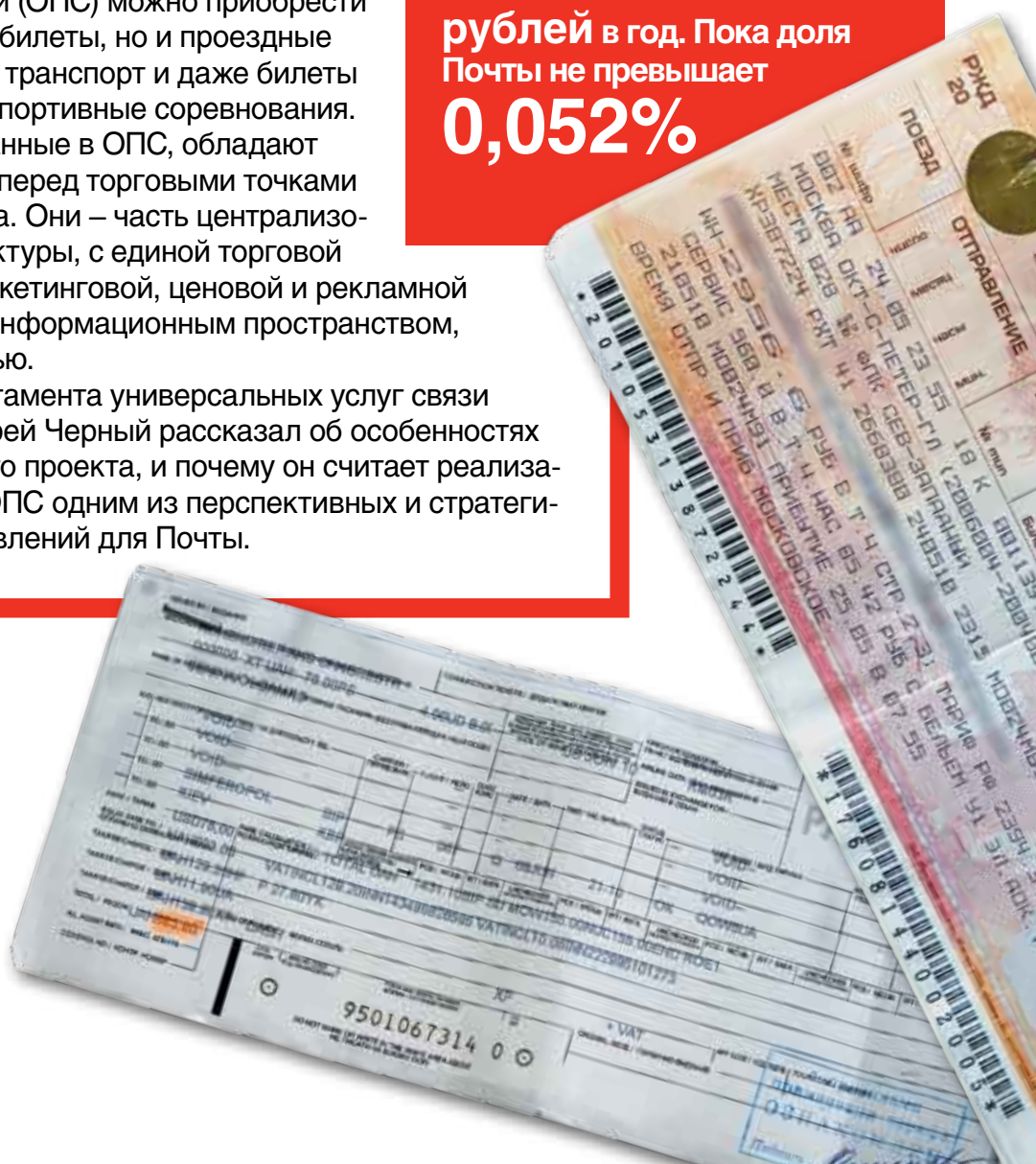
СЧАСТЛИВЫЙ

Не так давно, чтобы купить авиа- или железнодорожный билет, нужно было отстоять длинную очередь в вокзальной кассе, потратив много сил и драгоценное время. Неудобно? Безусловно. Сейчас все гораздо проще, удобнее и быстрее. Несколько лет назад ФГУП «Почта России» начала реализовывать новый проект «Реализация и резервирование билетов». Через отделения почтовой связи (ОПС) можно приобрести не только авиа и ж/д билеты, но и проездные билеты на городской транспорт и даже билеты на концерты, шоу и спортивные соревнования. Причем кассы, созданные в ОПС, обладают рядом преимуществ перед торговыми точками других игроков рынка. Они – часть централизованной сетевой структуры, с единой торговой маркой, общими маркетинговой, ценовой и рекламной политикой, единым информационным пространством, шаговой доступностью.

Руководитель департамента универсальных услуг связи и сетевых услуг Андрей Черный рассказал об особенностях и результатах данного проекта, и почему он считает реализацию билетов через ОПС одним из перспективных и стратегически важных направлений для Почты.

По некоторым оценкам, рынок авиабилетов составляет около **400 млрд рублей** в год, ж/д билетов – около **350 млрд рублей** в год. Пока доля Почты не превышает **0,052%**

Проект «Реализация и резервирование билетов» стартовал в 2004 году. Тогда остро стоял вопрос о расширении спектра услуг, предоставляемых Почтой для всех категорий граждан. Имея самую разветвленную сеть отделений в стране, при соответствующем техни-



билет

ческом оснащении у Почты есть все шансы, чтобы стать крупным игроком на рынке распространения билетов. Первая услуга, которая была запущена в ОПС, – продажа авиа- и железнодорожных билетов. На сегодня доход от продаж ж/д билетов составляет около 13% дохода от реализации билетов, авиа- – около 4%. По нашим оценкам, эти услуги очень перспективны и в ближайшем будущем должны обеспечить значительный рост доходов предприятия.

Вторая услуга, наиболее доходная для предприятия – порядка 83%, это продажа проездных билетов, в том числе льготных, на все виды городского транспорта. После вступления в силу 1 января 2005 г. ФЗ № 122 «О монетизации льгот», это предложение получило толчок к развитию.

Сейчас Почта России занимает 60% рынка продаж льготных билетов на городской и пригородный транспорт. Нужно отметить, что на этой услуге Почта зарабатывает



За 2009 год продано
через ОПС:

авиабилетов –
22,5 тыс. шт.
ж/д билетов –
225 тыс. шт.
проездных билетов –
61,6 млн шт.

дважды: первый раз – когда государство выплачивает льготу получателю через Почту, физическому лицу, второй – когда на эти деньги на Почте приобретается льготный проездной билет. Со второй половины 2007 года в некоторых ОПС Москвы можно приобрести билеты на массовые мероприятия – концерты, театры, спортивные соревнования и т. д. Сейчас эта услуга оказывается также в отделениях Казани и Астрахани. Пока сервис находится в «зачаточном» состоянии и приносит всего 0,2% от общего дохода реализации билетов через отделения. Однако в ближайшее время планируется активно развивать данное направление.

Билет без проблем

Рынок продажи авиа- и ж/д билетов интересен не только объемами (по некоторым оценкам рынок авиабилетов составляет примерно 400 млрд рублей в год, ж/д билетов – 350 млрд рублей в год), но и тем, что значительная часть ОПС расположена в сельской местности, где население будет иметь возможность приобрести билет только на почте, не выезжая при этом в областной центр. В настоящее время услугу по продаже авиа- и железнодорожных билетов предоставляют более 300 почтовых отделений в 59 филиалах. В отделениях почтовой связи с полноценными кассами, оператор, благодаря терминальному оборудованию и билетопечатающему устройству, сразу бронирует билет, принимает за него оплату и выдает оформленный на бланке проездной документ.

В 2010 году мы начинаем внедрять проект по продаже электронных билетов.

Схема работы с клиентами будет значительно упрощена. На почтово-кассовые терминалы всех отделений связи, имеющих выход в Интернет, устанавливаются программные модули, позволяющие осуществлять поиск, бронирование и оформление электронных билетов: ж/д, авиа – внутренние и международные рейсы. Печать электронных билетов осуществляется на малоформатных принтерах почтово-кассовых терминалов. При этом электронный авиабилет будет являться полностью оформленным проездным документом.

Большинство российских и международных авиакомпаний перешли или переходят на данный вид билетов как наиболее современный и практичный.

Значительная часть рейсов РЖД (железнодорожные билеты) также переведена на обслуживание в электронном формате. Для некоторых рейсов временно сохраняется необходимость обмена



распечатанных электронных билетов на билеты в железнодорожных кассах непосредственно перед поездкой, но количество таких рейсов постоянно сокращается.

Эта услуга будет особенно удобна для жителей удаленных районов, которым для покупки билета придется отправляться в многокилометровую поездку.

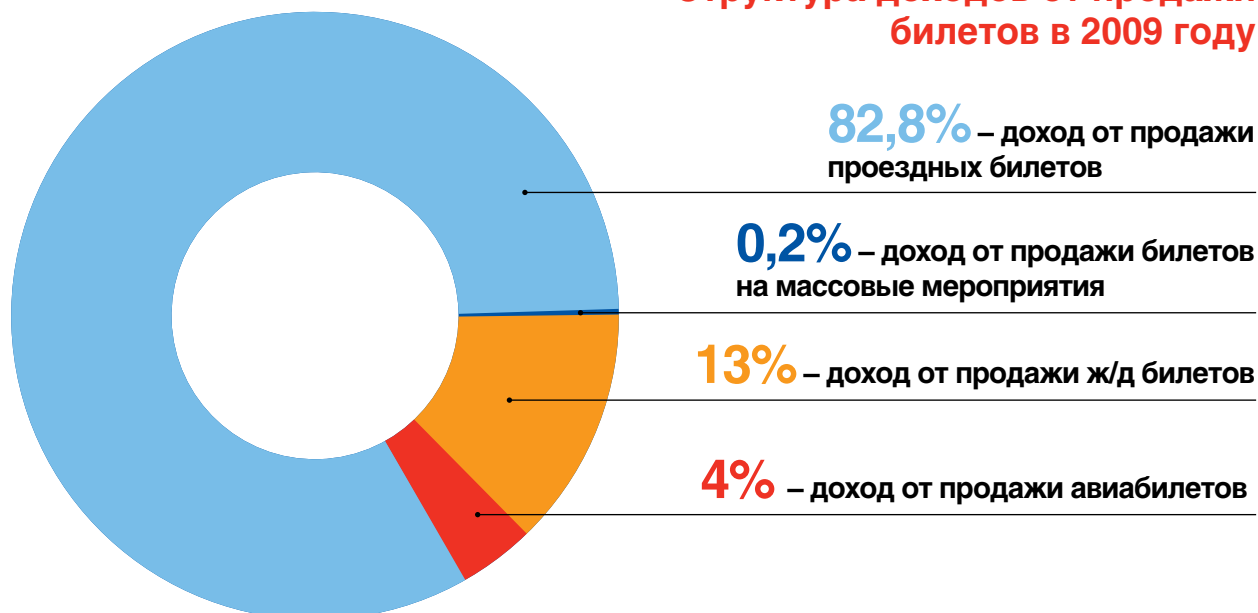
На сегодняшний день сбор за продажу билетов через ОПС невысок и к тому же он значительно ниже, чем у конкурентов. Стоит также отметить, что при продаже электронного железнодорожного билета через ОПС в цене билета для клиента отсутствует комиссионный сбор Дороги, что делает билет дешевле, чем в билетных кассах.

До конца текущего года планируется запустить прода-

Филиалы – лидеры по предоставлению услуги «Продажа билетов на Почте»:

УФПС Ростовской области
УФПС Красноярского края
УФПС Краснодарского края
УФПС Самарской области
УФПС Нижегородской области

Структура доходов от продажи билетов в 2009 году



жу электронных билетов примерно в 5000 ОПС.

Также планируется развивать услугу по реализации электронного билета по другой схеме: клиент самостоятельно бронирует билет на интернет-сайте Почты или партнера, а затем оплачивает его в ближайшем почтовом отделении, предъявляя номер заказа.

Обе схемы реализации электронного билета значительно сокращают трудозатраты операторов при оказании услуги. Это важный момент, потому

что мы понимаем, что процедура оказания услуги должна быть максимально проста и удобна для оператора.

Новые возможности

Помимо граждан Почта России продает билеты юридическим лицам. Положительным примером такого взаимодействия служит УФПС Владимирской области, сотрудничающее с туристическим агентством по продаже авиа- и ж/д билетов.

Кроме того, прорабатывается вопрос о реализации авиа-

и ж/д билетов по воинским перевозочным документам (ВПД) в отделениях почтовой связи, расположенных вблизи воинских частей.

Оформление проездных билетов по ВПД на Почте будет возможно без отметки военного коменданта аэропорта/вокзала. Военнослужащим не придется ездить за многие километры, затрачивая на это значительное время. Пилотный проект планируется запустить в июле в УФПС Московской области и УФПС Бурятии.

Сейчас мы проводим обучение наших сотрудников, т.к. реализация билетов военным отличается особой технологией по оформлению и имеет множество нюансов. Зато реализация билетов военным позволит привлечь в наши отделения новых клиентов.

Билеты в массы

С продажей билетов через кассы ОПС на культурно-массовые мероприятия (театры, концерты, цирки, соревнования) картина пока не радужная. Основная проблема – потребитель консервативен. Он привык покупать билеты в театральные и концертные кассы, не задумываясь, что часто это неудобно и отнимает много времени. Мы пытаем-

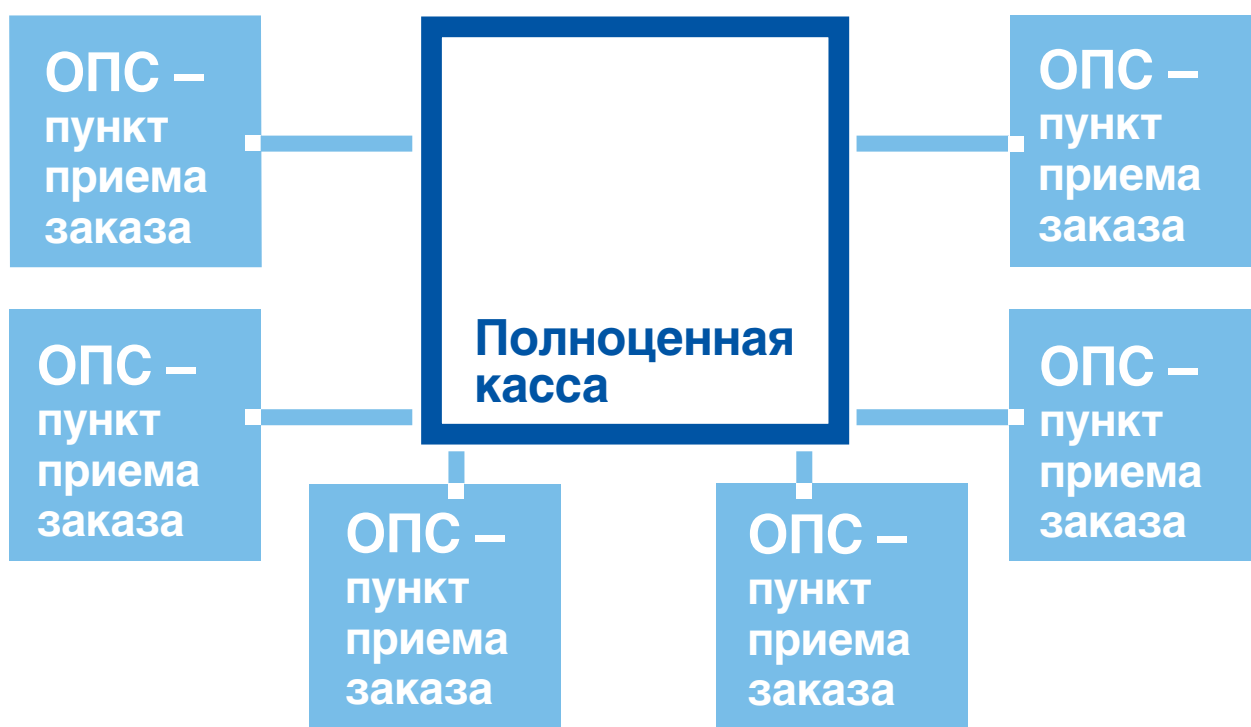


ся переломить стереотип, объяснить, что в почтовых отделениях можно приобретать билеты в «шаговой доступности» и по ценам, установленным организатором мероприятия. В Москве таких касс действует порядка 50, также несколько ОПС в Казани и Астрахани реализуют билеты на массовые мероприятия.

В данный момент мы ведем переговоры с партнером, который предлагает установить общую платформу, на которую в разных регионах сможет накладываться местная база по продаже билетов. То есть мы получим один большой федеральный договор. Для удобства планируется совместить эту платформу с WinPost. Соответственно, нашим со-



Планируемая организация продажи билетов





*Еще со времен полевых голубей вы
сближаете, объединяете и приносите радость.
В ваших сумках – последние новости,
воспоминания, поздравления и подарки,
в ваших руках – наше настроение.
Вы с нами в любую погоду, любое время
года и любой точке нашей огромной страны.*

Спасибо вам за тепло и доброту!

 **РУССКИЙ СТАНДАРТ**
БАНК

Партнер Почты России, Генеральный спонсор конкурса «ПОЧТАЛЬОН ГОДА»



ЗАО «Банк Русский Стандарт». Генеральная лицензия Банка России №2289 выдана бессрочно 19 июля 2001 года.

трудникам не нужно будет проходить дополнительное обучение и осваивать новое программное обеспечение. Уже в июле мы планируем запустить эту услугу в некоторых московских ОПС, пока в тестовом режиме. Если эксперимент покажет хорошие результаты, то опыт будет распространен на другие филиалы. Прежде всего, мы делаем акцент на крупные

города, где проходит большое количество разнообразных шоу.

В заключение

Подводя итог всему вышесказанному, хочу еще раз отметить, что услуга по продаже билетов имеет значительный потенциал, в первую очередь это относится к продаже авиа- и ж/д билетов. Суммарный объем

рынка этих билетов в России на сегодня составляет около 750 млрд руб. и сохраняет тенденцию роста не менее чем на 10% в год. Почта России имеет все возможности и ресурсы в ближайшие два-три года за счет активного внедрения электронного билета занять не менее 3–5% данного рынка, обеспечив тем самым значительный прирост доходов.

Прайм-ТАСС 18.06.2010

ПРАЙМ-ТАСС
АГЕНТСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

Доходы от услуг связи в 1-м квартале выросли

Доходы от услуг связи в РФ в 1-м квартале 2010 года выросли на 4,2% по сравнению с аналогичным периодом 2009-го, до 316,9 млрд рублей. Об этом говорится в материалах Министерства связи и массовых коммуникаций РФ (Минкомсвязи). В том числе доходы традиционных операторов связи выросли на 3,8%, до 97,8 млрд рублей.

Доходы от оказания услуг связи населению в 1-м квартале 2010-го года увеличились на 8,6% по сравнению с аналогичным периодом 2009-го, до 177,1 млрд рублей, в том числе у традиционных операторов эти доходы выросли на 7,9%, до 46,1 млрд рублей.

Доходы от услуг почтовой связи в 1-м квартале увеличились на 4,6%, до 21,2 млрд рублей, в том числе доходы традиционных операторов выросли на 4,5%, до 19,8 млрд рублей.

СВЕЖЕШАЯ ГАЗЕТА
ВРЕМЯ
НОВОСТЕЙ

Время новостей 22.06.2010

Почтовый банк станет крупнейшим

Проект создания Почтового банка будет самым масштабным в российском банковском секторе в ближайшие годы, считает глава госкорпорации «Банк развития» (ВЭБ) Владимир Дмитриев. Идея создания Почтового банка обсуждается уже более полутора. Базой станет подконтрольный ВЭБу Связьбанк. В июне должен завершиться тендер по выбору банка-партнера. Почта России также намерена поучаствовать в проекте. «Необходимо отметить, что в условиях существенных региональных диспропорций обеспеченности финансовыми услугами для значительной части населения страны возможности получения качественных

услуг являются ограниченными, по существу, вне банковской системы остаются миллионы людей», – сказал г-н Дмитриев. По его словам, повышение доступности банковских услуг является крайне актуальной задачей.

Г-н Дмитриев считает, что на данном этапе нельзя точно определить долю госфинансирования Почты России и сторонних инвесторов в Почтовом банке. Как сказал глава ВЭБа, предварительно запуск проекта назначен на 1 января 2011 года, а на развертывание отводится три года. «Подобные масштабные проекты не терпят спешки, хотя при этом затягивать процесс никто не собирается», – добавил он.

Свежая пресса

Обзор публикаций за месяц

Жители Челябинска получили письма почти через семь десятилетий после их отправки



ИТАР-ТАСС
22.06.2010

Жители Челябинска получили письма своих родственников с Великой Отечественной войны почти через семь десятилетий после их отправки. В зале военной экспозиции областного музея почтовой связи правнучка красноармейца Сабита Багаутдинова Диана Мартиросян со слезами радости приняла фронтовые треугольники. Она заверила, что эти письма станут семейной реликвией и будут передаваться из поколения в поколение. Как отметил директор Челябинского филиала Почты России Владимир Образцов, сотрудники Почты приложили немало усилий, чтобы разыскать адресатов и их потомков. Например, оба письма Багаутдинова были адресованы



в Татарстан, но его родственники там давно не проживают. К тому же адресатов уже нет в живых, а правнучка солдата переехала с семьей в Челябинск.

По данным пресс-службы, корреспонденция красноармейцев была захвачена в украинском городе Каменец-Подольском во время наступления немецких войск. В 1942 году письма были вывезены в Австрию, а затем более 60 лет хранились в музейных фондах Вены.



Забудь, что ты менеджер

ВЕДОМОСТИ

THE WALL STREET JOURNAL & FINANCIAL TIMES

Ведомости 09.06.2010

Зачем топ-менеджеры Почты России тратят время на работу обычными операторами связи и почтальонами за сотни километров от Москвы? Свою недельную стажировку в качестве оператора связи первый заместитель гендиректора ФГУП «Почта России» Денис Чуйко прошел в начале июня в г. Плес Ивановской области. «Главная идея проекта состоит в том, чтобы менеджмент на время забыл о том, что он менеджмент, – поясняет Чуйко. – Чтобы руководители не пытались ничем управлять, а получили бы полное представление о том, что происходит на местах».

Все топ-менеджеры (в аппарате управления их 900 человек) каждый год в течение пяти дней будут осваивать профессии оператора

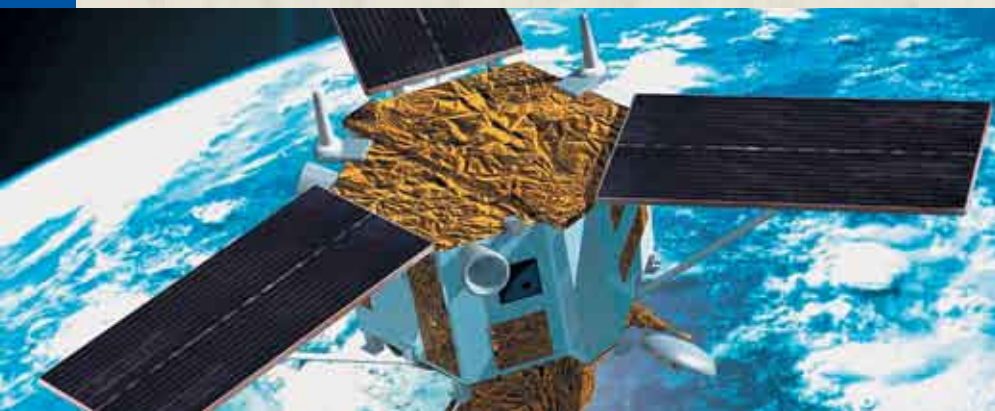
связи или почтальона. Ежемесячно стажировки проходят около 120 человек.

«Работа оператора почтовой связи включает огромное количество услуг и сервисов, – говорит Чуйко. – Оформление подписки, прием коммунальных платежей, денежные переводы, почтовые отправления, выплата пенсий и пособий – все они неоднотипны, и при этом выполнять их должен уметь один человек!» Соблазн руководить и что-то исправлять возник уже с первых дней, не скрывает менеджер (первые три дня он изучал технологии отделения и уже в последние два дня наравне со всеми остальными операторами обслуживал людей).

Подведение итогов и обобщение проблем, выявленных стажерами, проводится каждый квартал, отмечает Максим Лунев, руководитель дирекции общественных связей и медиаобеспечения Поч-



ты России. «По окончании стажировок все отчетные документы консолидируются, замечания и предложения вносятся в единую программу корректировки технологий», – пояснил он.



Спутники послужат Почте ПРОФИЛЬ

Профиль 28.06.2010

Российская спутниковая система навигации, ГЛОНАСС, обрела своего первого крупного коммерческого потребителя. С июня Почта России приступила к созданию системы мониторинга почтового автотранспорта на базе навигационной системы ГЛОНАСС/GPS. Почтовый оператор будет использовать ее, чтобы повысить эффективность и безопасность

почтовой логистики. Охват и протяженность маршрутов, по которым перевозится российская почта, впечатляет: почтовые автомобили курсируют по 145 магистральным маршрутам (протяженностью 150 тыс. км) и по 13 тыс. внутрирегиональных маршрутов общей длиной почти 2 млн км, ежегодно доставляя 1,5 млрд писем и бандеролей и около 50 млрд посылок. Почта России планирует оборудовать навигационными терминалами ГЛОНАСС/GPS 10 тыс. автомобилей, задействованных в

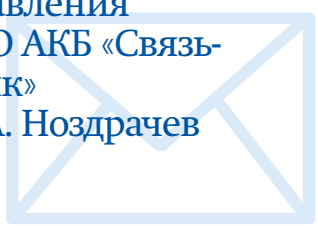
перевозке почты, и развернуть по всей стране 300 диспетчерских пунктов контроля движения. Проект создания системы мониторинга автотранспорта на Почте России уникален по целому ряду параметров: по масштабу, по региональной разветвленности компонентов системы, а также по намеченным срокам реализации – до конца 2011 года. Внедрение системы транспортного мониторинга даст и прямую выгоду заказчику. Обновленная логистика позволит сократить затраты Почты России на автоперевозки на 20%. По расчетам почтового оператора, срок окупаемости инвестиционных затрат не превысит двух лет. Мониторинг автотранспорта с использованием спутниковой навигации – мера, уже доказавшая свою эффективность в различных отраслях экономики. Для Почты России она должна стать одним из шагов на пути модернизации, а для государства – выводом на коммерческий рынок государственного проекта ГЛОНАСС с целью повышения его конкурентоспособности на мировом рынке навигационных услуг.



От всей души поздравляю вас с профессиональным праздником! Желаю личного счастья, здоровья родным и близким, успехов в делах! Становление и развитие Почты России неразрывно связано с важнейшими вехами в истории нашей страны. Рожденная в годы Петровских реформ, Почта стала основной информационной артерией России и в настоящее время успешно укрепляет этот статус. Сегодня коллектив Почты

России эффективно решает важнейшие задачи по обеспечению единства информационного и экономического пространства нашего государства. Уверен, что благодаря вашей работе Почта России будет и впредь подтверждать свою высокую марку. Убежден, что наши отношения станут еще крепче, а интересные совместные проекты, которые мы реализуем, будут успешными и взаимовыгодными! С праздником!

Президент-
Председатель
Правления
ОАО АКБ «Связь-
Банк»
Д. А. Ноздрачев





Примите самые искренние поздравления с профессиональным праздником – Днем российской почты – от Общероссийского профсоюза работников связи!

Это праздник всех почтовых работников нашей необъятной Родины! Глубокая благодарность всем вам за ежедневный нелегкий труд, благодаря которому граждане России могут пользоваться сегодня самыми современными видами почтовых услуг.

Работники Почты России должны сегодня удовлетворять самым высоким требованиям всех категорий пользователей. И ваши профессиональные навыки, опыт работы соответствуют этим запросам сегодняшнего дня. Уверен, с каждым годом работа во ФГУП «Почта России» будет становиться все более интересной и привлекательной.

Особое отношение на почте к ветеранам, ведь они являются носителями лучших почтовых традиций. В этом году мы отмечаем 65-летие Победы в Великой Отечественной войне. И конечно, мы с благодарностью вспоминаем тружеников полевой почты, которые, не щадя своей жизни, без перебоев доставляли письма на фронт. Эти письма приближали нашу победу. От всей души поздравляю с профессиональным праздником всех наших ветеранов-почтовиков!

В этот праздничный день нельзя не сказать о женщинах, работающих на почте. Их здесь абсолютное большинство. У российской почты – женское лицо. Спасибо вам, наши прекрасные работницы! Женщины-почтовики – это кадры особые: ответственные и душевные!

Почта России нацелена сегодня на дальнейшее развитие и модернизацию инфраструктуры. Решение поставленных задач во многом зависит от вашей активности, компетентности и профессионализма.

Желаю вам успехов во всех ваших начинаниях во благо развития российской почты! Крепкого здоровья и благополучия вам и вашим семьям! С праздником вас, дорогие работники почтовой связи России!

**Председатель
Общероссийского
профсоюза
работников связи
А. Г. Назейкин**

УЧИТЬСЯ И УЧИТЬ



Ваш роман с Почтой длится 40 лет, вы помните, как он начался?

текст и фото
Сергей Жук

– В далеком 70-м году прошлого века. Я увидела объявление, что в почтовое отделение требуются ученики оператора. Что за ученики? Кто такой оператор? Стало интересно. И я пришла в ОПС №16, расположенное в районе Военвед в Ростове. Три месяца числилась в учениках. Благо учителя были опытные и требовательные. Слова благодарности хочется сказать моему первому наставнику Александре Григорьевне Юшиной, которая не скупилась на похвалы в адрес ученицы. В то же время она убеждала меня в правильности выбора профессии.

Есть мнение, что с возрастом человек становится более косным, ему не хочется учиться, он сопротивляется новому, стараясь оставить все, как было раньше. Это правило блестяще опровергает руководитель отдела подписки Ростовского филиала Надежда Стерлигова. Надежда Николаевна проработала на Почте 40 лет, но до сих пор учится, приобретает новые знания, осваивает технологии, чтобы весь этот багаж использовать во благо предприятия. И это ей блестяще удается: Ростовский филиал находится в тройке лидеров по подписке среди УФПС всей России.



ДОСЬЕ

Надежда Николаевна СТЕРЛИГОВА

- Родилась в г. Борисоглебске Воронежской области
- На Почте с 1970 года
- За это время работала: учеником оператора почтовой связи, начальником ОПС, заместителем начальника почтамта, руководителем службы почтовой связи управления, начальником отдела распространения печати и нетрадиционных услуг, начальником отдела производственных технологий, руководителем отдела подписки УФПС Ростовской области
- Награждена медалью «За трудовое отличие» и знаком «Мастер связи»
- Увлекается разведением цветов

Как-то отделение посетил начальник Ростовского почтамта Михаил Донгузов. Как оказалось, он и определил мою дальнейшую почтовую судьбу. Он посоветовал Александре Григорьевне присмотреться ко мне повнимательнее. И уже через три месяца меня назначили начальником нового отделения почтовой связи. Я – молодая девчонка, а уже в подчинении хоть и небольшой, но коллектив. Причем почтальоны подобрались «характерные», а участки доставки почты дальние. Думала, не выдержу, но постепенно втянулась. Почта оказалась моим делом жизни...

– Как приобретали новые знания?

– Я никогда не стеснялась учиться. В любом возрасте (жизнь это требует) необходимо совершенствоваться. Уже начальником ОПС окончила политехникум (сегодня это Ростовский колледж связи и информатики). Когда же стала

заместителем начальника Ростовского почтамта, поняла, что нужны дополнительные теоретические знания. Руководство было

только за, и я поступила в Заочный институт связи (ныне – Московский технический университет связи и информатики).



Я и сегодня стараюсь совершенствоваться наработанные десятилетиями навыки, преобразовывая систему подписки в Ростовской области. Часто обращаюсь за советом к коллегам из других филиалов. Например, уже не первый год беру на вооружение методы и формы работы руководителя подразделения подписки Удмуртского филиала Татьяны Горячих. Изучаю опыт коллег Краснодарского УФПС.

Своим подчиненным говорю, что учиться никогда не поздно. В возглавляемом мной отделе подписки высшее образование получают более 50% сотрудников. Причем возрастной ценз в данном случае не играет никакой роли – от 25 лет и старше.

– Какие моменты в работе доставляют вам особое удовлетворение?

– Плох тот сотрудник Почты, который считает, что в рутинной организации подписной кампании нет

места творчеству. У каждого СМИ есть своя специфика. Причем не только по содержанию газетных и журнальных полос, но и по продвижению на региональном рынке. Поэтому мы с коллегами стараемся организовывать подписку, учитывая специфику каждого издания.

Лучшие моменты в работе – выполнение плановых заданий, а также добрые слова подписчиков, руководства и издателей.

– Почта за последние пять-шесть лет кардинально изменилась. И не только внешне (фирменный стиль почтовых отделений, автотранспорта), но и внутренне (расширился спектр услуг, возросла культура обслуживания, введена автоматизация). Как вы оцениваете эти изменения?

– Масштабы перемен поражают. Они нацеливают на еще большие свершения по своему направлению. Хочется выстроить современное подразделение по работе с ведомственной подпиской и совершенствовать автоматизацию. К сожалению, в некоторых вопросах подписной кампании мы теряем конкурентные преимущества. Отсюда и вырастают,

как грибы после дождя, альтернативные подписные фирмы и «фирмочки». И еще. Актуальной была бы тема создания подписных каталогов (в масштабах региона) для корпоративных клиентов.

– Надежда Николаевна, а каким достижением вы гордитесь больше всего? Расскажите о нем подробнее.

– Может, это покажется несколько нескромным с моей стороны, но достижений было немало. Прежде всего, ученики. Особенно те, кто, как и я, связал свою жизнь с Почтой. В их числе – заместитель директора нашего филиала мастер связи Любовь Сухова, руководитель отдела по управлению качеством Ирина Дуркина, начальник Ростовского почтамта Светлана Гончарова и многие другие. Приятно, что и в аппарате ФГУП «Почта России» вот уже три года трудится моя ученица – Оксана Лемишко.

Второе достижение – это высокая оценка директором нашего филиала Виктором Николаевичем Горбаенко, руководством ФГУП «Почта России» моей работы за продолжительный период и награждение знаком «Мастер связи».

УФПС Ростовской области

- 19 почтамтов и автобаза
- 1120 ОПС
- 11 тыс. человек
- 3-е место в России по предоставлению услуг по подписке
- Подписные тиражи в 2010 году (в кризисный период) сохранились на уровне прошлого года



Все виды страхования



Реклама

ОСАО «Ингосстрах». Лицензия Росстрахнадзора С №0928 77
*в соответствии с условиями договора страхования

ЕДИНЫЙ ТЕЛЕФОН
(495) 956 55 55

www.ingos.ru

ИНГОССТРАХ
Ingosstrakh

ИНГОССТРАХ ПЛАТИТ. ВСЕГДА.*

Какие ценности ценны

Корпоративные ценности определяют организационную культуру и являются основой для выработки командного корпоративного духа, позволяющего безошибочно отличать одну компанию от другой.

ТЕКСТ

Юрий Санберг, консультант

«Ваша компания мужчина или женщина?» – задает аудитории вопрос известный бизнес-тренер, глава консалтинговой компании «Контакт-эксперт» Григорий Трусов. Представители крупного коммуникационного холдинга, собравшиеся в зале на деловую игру, вначале опешили. Привыкнув к выработке креативных и необычных решений в интересах заказчика, они



впервые посмотрели на свою компанию со стороны. «Мужчина!» – «Женщина!» Разделились поровну голоса. Неожиданная постановка вопроса тесно связана с видением компании, ее стратегией и миссией, с постановкой среднесрочных и долгосрочных целей. С прописанными, как правило, «формальными истинами», в том числе и слоганом.

«А теперь давайте, уважаемые господа, достанем ваши визитные карточки и внимательно посмотрим на них. Что мы увидим?» – спрашивает бизнес-тренер, абсолютно предугадывающий результат. И точно. Визитки у представителей региональных отделений отличаются от визиток головного офиса, при этом отличия оказываются самыми разнообразными. У одних на визитке значится слоган компании, у других он отсутствует. Логотип используется разного размера. У одних изображение осовременено, стилизовано, модно, у других – архаично, из времен 15-летней давности,

когда была создана первая фирма, входящая в группу компаний. То же самое происходит и со шрифтами. Каждый делал визитку во что горазд, и единый фирменный стиль отсутствовал.

«Мне кажется, вам придется «полечить» компанию теми же методами, что вы обычно предлагаете клиенту, – смеется бизнес-тренер. – И начинать я бы посоветовал с ваших корпоративных ценностей...»

Такая постановка вопроса опытным бизнес-тренером справедлива и актуальна. Корпоративные ценности лежат в основе организационной культуры, а уже она определяет само функционирование компании. «Корпоративные ценности, если они зафиксированы и разделяются сотрудниками, оказывают непосредственное влияние на нормы, правила, стандарты жизни, поведение, ожидания», – указывает бизнес-тренер, консультант по организационному развитию компании «ЭСТ консалтинг» Евгений Тополова.

И далее подчеркивает: если цели организации размыты, а ценности не определены, то вполне закономерно можно получить и «аморфное» выполнение поставленных задач.

Ценности: дела и люди

Характерный пример слогана канадских сталелитейщиков из Dofasco (Онтарио), который можно перевести так: «Наш продукт – сталь, наша сила – люди». Их заявленные ценности: энергичность, ответственность и солидарность.

В американской SMC ценностью являются преданность компании, перспективное мышление, совместное владение акциями, демократия и контролируемый рост в противовес ориентации на спрос. В системе ценностей тут ключевым моментом можно назвать наем на работу «будущих владельцев» предприятия, а не обезличенного «персонала». Российским аналогом такого подхода на коллективном предприятии можно назвать МНТК «Мик-



Как управлять ценностями

Управление как наука совершенствуется. Еще совсем недавно корпорации успешно внедряли управление по инструкциям (МБИ). Затем перешли к управлению по целям (МВО). Сейчас интенсивно развивается практика управления на основе ценностей (МВВ). Задача менеджмента – создать человеческую, стабильную и вместе с тем конкурентную корпоративную культуру. Ценности компании в этом случае становятся нематериальным активом. Единая культура ценностей прямо и косвенно в каждом режиме влияет и на управленческие решения, и на поведение сотрудников. МВВ рассматривается сегодня как новый инструмент стратегического лидерства, основанный на еще не привычном способе как понимания, так и применения знаний. Не вдаваясь в детали, хорошо известные лишь психологам-бихевиористам, отметим: главное и существенное отличие подобного подхода заключается во внедрении в менеджерское мышление «человеческих или личностных параметров». И это, как отмечают исследователи Саймон Долан (специалист по организационному развитию Гарвардской школы бизнеса) и Сальвадор Гарсия (профессор ведущей Школы бизнеса г. Барселоны), куда более важно, чем новые технологии, НИОКР (научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы), конкурентная стратегия и контроль качества. Они считают, что появился новый инструмент стратегического управления, раскрывающий потенциал рынка и его связь с интересами и целями каждого сотрудника компании.

рохирургия глаза» Святослава Федорова.

Авиакомпания JetBlue Airways считает своими ценностями дружелюбие, сочувствие и заботу.

Всемирно известная корпорация Hewlett Packard (HP) так определила свои корпоративные ценности: взаимное доверие и понимание, и это позволило использовать гибкую организационную структуру, объединяющую более чем 120 представительств компании по всему миру.

Ведущий мировой провайдер Siebel Systems оценивает успех компании в зависимости от успеха клиентов.

В компании «Никомед Россия-СНГ» корпоративным ценностям уделяют особое внимание. Здесь проводили диалог-сессии, в которых приняли участие все сотрудники компании. Корпоратив-

ными ценностями заявлены мотивация, поощряющая энтузиазм, креативность и инновационный подход, эмпатия – умение слушать и слышать, быть сопричастным, доверие и смелость. При этом каждому из сотрудников предлагалось в той или иной степени стать творцом общих ценностей, вдохновителем и примером для подражания – так называемой ролевой моделью. Йостейн Дэвидсен, президент компании, так определяет это понятие: «Ролевая модель – это человек, который вызывает не только восхищение своими качествами и достижениями, но и желанием брать с него пример».

В этом заключается один из принципов, позволяющих говорить о новой модели стратегического лидерства, основанной на ценностях.

Трехмерная модель управления основана на экономико-прагматических ценностях (эффективность, производственные стандарты и дисциплина), этико-социальных (честность, уважение и лояльность) и эмоционально-развивающих (креатив, самопознание, уверенность в себе). Степень применения этико-социальных ценностей представляет оргкультуру, система ценностей, основанная на стратегических целях и задачах, поддерживает раздел экономических ценностей, ключевые в области эмоционально-развивающих ценностей поддерживают корпоративную основу.

Итак, личные цели сотрудника при таком подходе сочетаются со стратегическими ценностями компании, вызывая синергетический эффект, увеличивая результативность труда. Что особенно важно в кризисное время. Руководитель Центра развития личностного потенциала и карьеры Александр Березин отмечает: «Многие компании сталкиваются с ситуацией «гвоздя в ботинке» – с сильным, постоянно действующим препятствием. Более того, они даже готовы ошибочно абсолютизировать это препятствие, воспринимая сложившуюся ситуацию субъективно экс-



Денис ЧУЙКО, первый заместитель генерального директора ФГУП «Почта России»:



– Корпоративные ценности Почты России как национального оператора почтовой связи сложились исторически, исходя из опыта работы на рынке почтовых услуг. И, конечно, в первую очередь они были связаны с доступностью почтовых сервисов для всех граждан нашей страны, причем в понятие «доступность» в данном случае входит две составляющие: стоимость почтовых услуг и широкая сеть отделений почтовой связи.

Но сегодня стремительное развитие инфокоммуникационных технологий, а также повышающиеся потребности клиентов ставят перед нами новые задачи. Для удержания позиций необходимо быстро реагировать на динамику рыночной ситуации и меняющиеся потребности клиентов и двигаться вперед. На первое место выходит высокое качество в широком смысле как оказываемых услуг, так и стандартов обслуживания. Это качество, надежность, скорость, безопасность почтовых услуг, а также комфорт пользования и высокие стандарты обслуживания.

Почта России меняется и появляются новые ценности. О Почте должны говорить: «Это открытая, современная, опытная, внимательная, профессиональная структура». Открытость Почты – это дружелюбный, но в то же время деловой стиль общения с клиентом, стремление предугадать его желание, проявить внимание к его проблемам. Сегодня основное наше внимание сосредоточено на повышении качества сервиса в почтовых отделениях, поэтому наряду с исторически сложившимися ценностями, на первое место выходит удовлетворенность наших потребителей качеством сервиса.

Почта России должна меняться к лучшему не только для клиентов, но и для сотрудников. Наша основная ценность – это коллектив предприятия. Без гарантированной социальной защищенности персонала, его безопасности, а также обеспечения благоприятных условий труда Почта России не сможет добиться должного уровня качества предоставления услуг и обеспечить ее дальнейшее развитие.

тремальной». Сплоченная, целеустремленная организация способна не только правильно оценить свое внешнее окружение, но успешно преодолеть препятствия, с чем бы они ни были связаны. При этом усложненность задачи нисколько не отпугивает: например, американская энергетическая компания AES Corporation в число своих четырех важнейших ценностей включила «наслаждение работой». И чем задача сложнее, тем интереснее. Слово «задача» здесь ключевое. Характерно, что метод MBV подразумевает преобразова-

ния ценностей, являющихся главным фактором успеха, в предельно конкретные задачи. Управление на основе ценностей предлагает ряд эффективных и оригинальных инструментов, включая опросники по командному обучению и развитию.

«Хорошую религию придумали индусы...» (В. Высоцкий)

Люди не могут все время сомневаться. Они хотят жить в определенном мире. И в этом мире принято во что-то верить. Корпоративные ценности иногда рассматривают и в качестве

корпоративной религии. Такой «идеалистический» подход, как ни парадоксально, прагматичен: например, возводя до религии контакты с клиентами, компания начинает управлять отношениями со своими клиентами. Усилия на их удержание сторицей окупаются за счет резко увеличивающегося коэффициента повторной покупки.

Есть и другое понимание этого термина. Когда все ценности, видение, стратегия, позиционирование, продвижение, бренд, внутренняя организация компании находятся в гармонии и так называемом динамичном равновесии. Компания как бы продлевает свой период расцвета, который, как считает Евгения Тополова, является оптимальной точкой кривой жизненного цикла, когда организация «достигает баланса между самоконтролем и гибкостью». Компания знает, что она делает, куда она идет и как достичь намеченных целей.

Впрочем, есть и очевидные негативные моменты, связанные с корпоративной религией. Например, в одной из известнейших компаний, производящей кинопродукцию, есть так называемая внутренняя библия – довольно солидный свод правил, содержащий в том числе и слоганы. И эту библию, как предполагается, каждый из 70 тыс. сотрудников держит на своем рабочем столе (если таковой у него вообще имеется) и должен искать именно там ответы на вопросы, когда рабочая ситуация ставит его в тупик.

Как внедрять ценности?

Поговаривают, многие сотрудники Nike на лодыжке имеют татуировку-логотип

Олег МИХАЙЛОВ,
директор департамента связей
с общественностью и государственными органами
ОАО «Аэрофлот – российские авиалинии»:



– Корпоративные ценности – это та база, на которой строится вся работа компании. Эти ценности объединяют разных и непохожих людей в команду и во многом определяют развитие бизнеса. Они неразрывно связаны со спецификой деятельности компании. У Аэрофлота – это в первую очередь безопасность полетов. Мы уделяем повышенное внимание вопросам безопасности на земле и в воздухе по отношению к пассажирам, персоналу, гражданам и окружающей среде. Ключевой составляющей является также клиентоориентированность. Пассажир всегда в центре внимания Аэрофлота.

Отдавая нам свои предпочтения, пассажир дает возможность нашей компании развиваться и преуспевать. Кроме того, элементом корпоративных ценностей Аэрофлота является приверженность сотрудников к традициям российского гостеприимства. Стандарты нашей работы основаны на лучших проявлениях национального характера: искренности, надежности, радушии. И, конечно, не могу не упомянуть о составляющей, связанной непосредственно с моей работой, – это репутация. Успех компании целиком и полностью зависит от доверия к нам со стороны общественности. Подводя итог, можно сказать, что устремленность в будущее, дух лидерства и ориентация на клиента являются основой корпоративной культуры Аэрофлота.

компании. В Apple принято друг друга называть яблочниками. Совершенно очевидно: в данном случае ценности компании разделяются ее сотрудниками. Ибо невозможно заставить их сделать это не по доброй воле.

Обратный пример. Утренние гимны, которые распевают гастарбайтеры из Средней Азии – кассиры, мерчендайзеры, подсобные рабочие, в магазинах известного российского бренда, принадлежащих крупнейшему оператору ретейла, вызывают закономерную улыбку. Слепое копирование японской традиции не приносит требуемого эффекта.

Ценности могут вводить отцы-основатели компании, используя с этой целью даже каленое железо. И все равно: если ценности навязаны, если они выбраны без учета мнений всех заинтересованных лиц, без открытого обсуждения и широкого представительного участия, проект будет обречен. Нуж-

ны только значимые ценности, востребованные всеми сотрудниками. И их внедрение должно сопровождаться внутренними коммуникационными и обучающими процессами (метод подкрепления). Хотелось бы повторить главное: установление связи между убеждениями работника и ценностями – насущная необходимость. В случае если ценности компании осознаются сотрудниками как «свои», «выстраданные» и «родные», они становятся неотъемлемой частью традиций, ритуалов и символов. Они каждодневно влияют на коллективное, групповое и индивидуальное поведение. Система мотивации и стимулирования (система вознаграждений) должна подразумевать мониторинг соблюдения установленных ценностей.

«Теоретические» ценности, указанные, допустим, на веб-сайте компании и предложенные ко всеобщему

обозрению, не должны расходиться с «реалистичной» практикой. Несоответствие между тем, что мы говорим, и тем, как себя ведем, может в этом случае свести на нет любые усилия. Разрушение лояльности и преданности сотрудников в таком случае неизбежно. А американский экономист Альберт Хиршман еще 40 лет назад описал феномен выражения протеста особым, отличным от увольнения способом – так называемый психологический уход.

Отдельного понимания при внедрении ценностей в корпоративную культуру требует специфика поведения человека в организации. Александр Березин справедливо указывает на две принципиально различные «степени свободы» человека в организации: он

может быть свободен в выборе форм поведения, при этом может принимать или не принимать ценности организации, разделять или не разделять ее философию. Если разделяет ценности, но при этом приемлет нормы поведения, сложившиеся в организации, то он может считаться преданным и дисциплинированным «членом команды». Если не разделяет ценности, то «приспособленец». «Оригинал», при-

нимая ценности, может плохо себя вести, а «бунтарь» станет взрывать любые попытки установить новые правила. Без индивидуального подхода к каждому сотруднику управлять изменениями и внедрением ценностей не получится.

Резюмируя сказанное

Корпоративные ценности являются важной частью бизнес-философии, разделом этики бизнеса. Ценности могут стать также многофункциональным инструментом, обеспечивающим результативность работы каждого сотрудника и организации в целом. Не будет ошибкой предположить, что управление на основе ценностей очень скоро делается чрезвычайно важной составляющей эффективного менеджмента организации. Поскольку оно гарантированно обеспечивает компании обновление, динамизм и «перезагрузку» ее организационной культуры.

Георгий СОУСТИН, директор по связям с общественностью и коммуникациям компании «Никомед Россия-СНГ»:

NYCOMED



– В «Никомед Россия-СНГ» заявлены четыре ценности: смелость, мотивация, сопереживание, доверие. Нам, как и любому другому подразделению крупной компании, ценности уже в виде «сформулированных слов» были «спущены» вниз. Но к счастью, они совпали с тем, что изначально было заложено в идеологии «Никомед». Было потрачено достаточно много усилий на осмысление значения этих ценностей. Проводились интересные, веселые и не напрягающие тренинги по карте корпоративных ценностей.

В тренингах, помимо рядовых сотрудников, приняли участие и все старшие менеджеры, подчиняющиеся генеральному директору. Радует, что тренинги не стали чем-то вроде урока политпросвета, однако они довольно четко показали, насколько ясно сформулированы ценности, все ли в нашей компании понимают их и готовы им следовать. На мой взгляд, для успеха управления на основе корпоративных ценностей важно, чтобы декларируемые нормы и правила соответствовали обыденной практике. Если жизнь в компании, решения и действия руководства, показывающего пример сотрудникам, коррелируются с тем, что написано и развешено в качестве плакатов на стенах офиса, это великое благо. Ценности только тогда являются ценностями, когда они прочно укоренились внутри компании, а не навязаны сверху или просто продекларированы.





коротко

Приватизация в Косово

Правительство Косово объявило о начале приватизации РТК — почтово-телекоммуникационной службы страны. Это крупнейшая государственная компания Косово, и средства, полученные от продажи ее акций, будут вложены в модернизацию транспортной инфраструктуры страны. Почтово-телекоммуникационная компания Косово оценивается в 700–800 млн евро. Комиссия, созданная для изучения вопроса о приватизации, предложила правительству продать 75% активов компании. РТК предоставляет почтовые услуги, а также услуги мобильной телефонии и Интернет.

Главное — экономия

Почтовая служба Польши приняла новый стратегический план развития. Согласно ему, Почта за следующие пять лет намерена сэкономить 1,6 млрд злотых и реструктуризировать компанию. Руководство надеется, что новая стратегия поможет поправить финансовое положение компании. Так, в 2009 году почтовая служба сработала с убытком в 195 млн злотых. В 2010-м ожидается, что она выйдет на самоокупаемость, а в следующем — получит прибыль в 150 млн злотых.



В Британии новые правила

Правительственное агентство Postcomm, регулирующее почтовую деятельность Соединенного Королевства, предложило изменить законодательство в области ценообразования почтовых услуг. Предыдущий закон действовал с 2006 года. Новое законодательство будет гарантировать предоставление универсальных почтовых услуг на основании принципов прозрачности затрат и разделения бухгалтерского и финансового учета. Цель изменений — гарантировать предоставление универсальных почтовых услуг по доступным ценам.

Почта Бельгии меняет имя



Организация сменит название La Post на Bpost. Решение отказаться от прежнего имени принято потому, что клиенты часто путали Почту Бельгии с Почтой Франции. Кроме того, в компании подумали, что для изменений, происходящих на

ребрендинг

почтовом рынке, нужно более краткое имя.

Однако Почта Бельгии сменит не только название. Компания изменит структуру, которая позволит улучшить качество и эффективность предоставления услуг, корпоративную культуру, что приведет к росту конкурентоспособности. Эти перемены позволят почтовой службе Бельгии достойно встретить полную либерализацию почтового рынка Европы, запланированную на 2011 год. По словам Джонни Тьиса — генерального директора почтовой службы Бельгии, новое название отражает две основные характеристики: «Мы — почтовая компания и мы глубоко укоре-

нились на внутреннем рынке. Однако новое имя позволит нам выделиться и на рынке

международном». Джонни Тьис уверяет, что ребрендинг не означает разрыв с историей компании, а отражает модернизацию, которую она

проводит в последние годы. Поэтому новый логотип будет напоминать старый. А Bpost не откажется от своего фирменного красного цвета. Новые вывески появятся на более 1000 почтовых отделений страны и 6000 почтовых автомобилях уже в сентябре этого года.



La Poste повышает тарифы

С 1 июля 2010 года во Франции выросли почтовые тарифы. Цена письма весом до 20 граммов составит 58 евро-центов, то есть на 2 цента дороже. Несмотря на повышение почтовых тарифов во Франции остаются одними из самых низких в Европе. Подорожание, по словам представителей La Poste, позволит компании осуществлять необходимое финансирование универсальных почтовых услуг. Рост цен коснется лишь одного вида писем, по большей части отправляемых частными лицами, в то время как тарифы на рассылку больших объемов почты останутся неизменными.



Почта Канады выходит на рынок беспроводной связи



Почта Канады объявила, что рассматривает возможность более активного участия на рынке беспроводной связи. Компания намерена предлагать мобильные телефоны и услуги беспроводной связи в 6500 почтовых отделений страны. Новые услуги будут включать продажу сотовых телефонов и тарифных планов, оплату мобильной связи, а также прием на переработку устаревших мобильных трубок.

«Мы хотим предложить гражданам простые и недорогие варианты беспроводной связи, – отметил Луи О’Брайен, старший вице-президент и директор по работе с клиентами Почты Канады, – используя крупнейшую в стране сеть торговых точек (почтовые отделения), мы сможем значительно увеличить доступ к мобильной связи в отдаленных сельских районах страны». Почта Канады планирует предлагать эту

услуги

услугу в сотрудничестве с одним из крупнейших операторов мобильной связи страны и в настоящее время ведет переговоры о партнерстве. Конечно, почтовая служба, имеющая разветвленную сеть отделений, является завидным партнером, и поэтому получает много предложений от компаний. Расширение клиентской базы беспроводной связи позволит в дальнейшем сделать ее более доступной и дешевой. А это одна из задач, поставленных правительством страны в 2008 году, когда был открыт для конкуренции рынок мобильной связи. Почта Канады выйдет на этот рынок в 2011 году.



Почтовые отделения во многих странах перестают играть свою традиционную роль места получения писем и превращаются в пункты доступа в Интернет, а также услуг таких современных средств связи, как факсы, междугородная и международная телефонная связь и т. д. Доступность современных коммуникационных технологий на «почтах» способствует росту грамотности и экономическому росту населения в отдаленных регионах.

Вишну-Мохан Калинди, координатор исследований Международного телекоммуникационного союза (ITU)

Я невероятно горд, для меня эта награда – огромная честь. Я уверен, что это дань не только мне как руководителю, но и той работе, которую вела вся наша компания La Post/Bpost в последние несколько лет. Всей командой мы изменили нашу компанию, повысили качество предоставляемых услуг, преобразовали ее культуру. Теперь мы готовы к тому вызову, что нам бросит свободный почтовый рынок Европы.

Джонни Тьис, генеральный директор Почты Бельгии, победитель престижной 11-й Всемирной почтовой награды (11th World Mail Awards)

Ирландия довольна качеством An Post

84% писем, отправленных в Ирландии и адресованных внутри страны, доставляются на следующее утро. В прошлом году эта цифра составляла 83%. Об этом заявило независимое агентство ComReg, проводящее мониторинг качества почтовых услуг в стране. «Повышение качества – наш основной приоритет, – отметил Донал Коннелл, генеральный директор почтовой службы Ирландии An Post, – мы постоянно улучшаем наши результаты. Наши служащие работают в любую погоду, доставляя клиентам их почту. Мы постоянно стремимся к цели, которую поставили перед собой:

доставлять на следующее утро 94% всех писем, отправленных внутри Ирландии».



ЮАР: Почта в эпоху футбола

Группа компаний «Почта Южноафриканской Республики» полностью принадлежит государству. Она была основана 1 октября 1991 года, а до этого работала как правительственное агентство.

Несмотря на то, что в стране существует конкуренция на рынке почтовых услуг, SAPO – основной игрок в сегментах доставки почты, логистики, индивидуальной доставки почтовых отправлений (срочная доставка, доставка от двери до двери и т. д.), а также розничной торговли, финансовых и страховых услуг.

текст
Мария Мацковская

Post Office



We deliver, whatever it takes.

Благодаря чемпионату мира по футболу Южная Африка на несколько недель стала самой популярной страной земного шара. Что мы знали про ЮАР до начала футбольного праздника? Обычный набор штампов: единственная страна Африки, где бывает зима, Нельсон Мандела, самое крупное месторождение алмазов, родина кинозвезды Шарлиз Терон. Наверное, и все. Теперь же интерес к стране огромен. Наш рассказ о почтовой службе ЮАР – SAPO. Однако к футболу мы еще вернемся.

Второе рождение почтовая служба ЮАР пережила в 1994 году, с окончанием апартеида. Именно тогда организация была вновь принята во Всемирный почтовый союз – как служба новой, независимой страны. Этот год вообще стал для SAPO знаковым – в ЮАР была введена система отслеживания и контроля за прохождением почтовых отправлений, каждому из которых стал присваиваться уникальный штрихкод.



В этом же году была открыта первая почтовая точка – отделение в магазине.

Еще один судьбоносный этап развития SAPO пришелся на 2002 год, когда президент ЮАР Табо Мбеки поставил электронную подпись под Актом об электронной коммуникации. Это был первый закон в мире, который вступил в действие завизированным электронной подписью. В соответствии с актом Почта ЮАР получила статус предпочтительного провайдера услуг идентификации, необходимого для проставления электронной подписи на документах.

Сегодня почтовая служба имеет 1473 почтовых отделения и 935 почтовых точек по всей стране, и это делает ее организацией, обладающей самой

большой и разветвленной инфраструктурой ЮАР. Во всех почтовых отделениях есть доступ в Интернет, который служит связующим звеном между гражданами и правительством страны. Таким образом, жители отдаленных районов чувствуют, что живут в современном мире информационных технологий.

SAPO находится в крайне выгодном положении по сравнению с другими почтовыми компаниями, допущенными на рынок связи страны. Помимо развитой инфраструктуры, которая постоянно расширяется, причем за счет государственного финансирования, служба – монополист на доставку всех почтовых отправлений весом до 2 кг. Эта монополия стала ударом по малому бизнесу в стране: закрылись все курьерские фирмы, в том числе занимавшиеся доставкой цветов, пиццы и прочих продуктов питания.



СТРУКТУРА КОМПАНИИ

- XPS – почтовое подразделение, специализирующееся на доставке писем, документов и отправок от двери до двери по всей ЮАР и за рубеж
- «Скоростные курьерские услуги» – логистика
- Постбанк
- Центр рекламных рассылок
- Подразделение продаж

Почтовый бизнес

Основной бизнес почтовой службы ЮАР – доставка писем. Несмотря на то, что в последние годы доход от этой услуги уменьшился, он составляет 61% всех доходов группы SAPO. Сегодня в подразделении почтовой доставки компании работают 8800 человек. Это направление постоянно развивается. Создание новых адресов играет в такой стране, как ЮАР, огромную роль. Дело в том, что в отдаленные сельские регионы только-только начинает приходить цивилизация, одним из элементов которой как раз является почта. То

SAPO В ЦИФРАХ

- 1473 почтовых отделения
- 935 почтовых точек
- 61% – доход от предоставления почтовых услуг
- 3,3 млрд рандов (431 млн долларов США) – доход Postbank в 2009 году



есть жители многих населенных пунктов ЮАР до сих пор не имеют почтовых адресов и никогда не были в отделении связи. SAPO планирует созда-



вать около 1,8 млн адресов в год в течение следующих трех лет. Это приведет к тому, что 12 млн домов будут иметь свой уникальный почтовый адрес. Кроме того, почтовая служба страны взяла на себя образовательную миссию. Ее сотрудники проводят специальные занятия, на которых рассказывают, какие услуги предоставляет Почта, как ими пользоваться, как подписывать конверты и т. д. Еще одно направление деятельности SAPO – предоставление жителям страны ин-

дивидуальных электронных почтовых адресов. Эта работа осуществляется в соответствии с правительственной программой.

Почтовый бизнес продолжает приносить SAPO значительный доход за счет таких областей деятельности, как рекламные рассылки, безопасная почта (secure mail) и гибридная почта.

Рекламные рассылки переживают настоящий бум в ЮАР. Причина опять же в том, что в некото-

рых регионах до сих пор нет радио и телевидения. Вот на них и нацелена печатная реклама, которую доставляет SAPO. В этом же направлении работает подразделение гибридной почты, удешевляющее рассылку рекламных листов и проспектов, распечатывая их на местах, что экономит на перевозке через всю страну. 70 50-тонных контейнеров ежедневно доставляют более 8 млн почтовых отправлений по адресам внутри страны. Расстояние, покрываемое почтовыми грузовиками в ЮАР, равно 19 млн километров ежегодно.

Еще в 1997 году почтовой службой ЮАР было организовано подразделение «Безопасная почта», занимающееся доставкой кредитных карт, чековых книжек и других документов. Отправления, доставляемые через отделение безопасной почты, регистрируются и отслеживаются на протяжении всего пути, пока получатель не поставит свою подпись на бланке доставки. Служба налажена практически идеально:

ПОЧТОВОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ В 2009 ГОДУ

- Создано 1,7 млн новых почтовых адресов
- Запущено подразделение гибридной почты
- Начато предоставление электронных адресов гражданам
- Значительно выросли объемы рекламных рассылок, особенно в сельских районах
- Увеличено количество рассылаемых кредитных карт

клиентам не доходит лишь около 2% корреспонденции, в основном из-за неверно указанных адресов, неправильных почтовых кодов и нежелания того, кто получил конверт по ошибке, послать письмо по обратному адресу. Компания пытается свести убытки к нулю. Последний отчет о качестве работы компании показал,

Среди таких мер – внедрение новой системы адресов и почтовых кодов (за пример берут опыт ведущих почтовых служб мира). Ее суть в том, что почтовые коды будут относиться к точкам назначения корреспонденции, а не к местам ее сортировки, как в настоящее время. Компания также совершенствует свою систему отслеживания

НОВЫЕ УСЛУГИ POSTBANK

- Сотрудничество с Министерством земельных ресурсов. Postbank осуществляет прием платежей по требованиям о признании права собственности на землю для этого министерства. Количество таких платежей в 2009 году выросло на 60%
- Сотрудничество с UNISA – крупнейшим университетом в ЮАР. Студенты платят за учебу в отделениях банка
- Банк получает и распределяет средства по государственной программе SABC (образовательная программа для молодежи), принимает и перечисляет платежи за услуги госкомпаний Telkom (телекоммуникации), Eskom (электроэнергия) и другие коммунальные услуги

что доставка почты в установленные сроки осуществляется не полностью. Цель компании – доставлять 95% корреспонденции вовремя, в то время как сегодня лишь 92–93% почты достигает адресата в течение трех дней. В связи с этим SAPO принимает меры для улучшения качества доставки, учитывая, что 85% почтовых отправлений – это деловая почта и недовольные клиенты могут отказаться от ее услуг.

и контроля за прохождением почтовых отправлений, вводит систему RFID и заменяет устаревшие сортировочные машины на современные.

Postbank – лидер рынка

Финансовые услуги Почта ЮАР оказывает через Почтовый банк (Postbank), дочернюю компанию SAPO, который является самым популярным банком в стране. Его основная задача – предоставлять «универсальные услуги», с помощью которых



малообеспеченное население, не охваченное другими банками, может участвовать в экономической деятельности.

Во многих слаборазвитых регионах ЮАР Postbank – единственное банковское учреждение. Кроме того, аналитики оценивают его как самый перспективный сберегательный банк ЮАР. Причем оценивается не только разветвленная инфраструктура, но и грамотная политика продвижения услуг, которую активно ведет SAPO. Банк предоставляет услуги во всех почтовых отделениях и почтовых точках ЮАР, они нацелены на все сектора



рынка, в особенности на малообеспеченных граждан. Таким гражданам банк предлагает простые финансовые продукты: депозиты, получение пенсий, пособий и других государственных выплат, оплату разнообразных счетов и т. п. Размер депозитов на счетах Postbank за 2009 год вырос на 14% и достиг 3,3 млрд рандов (431 млн долларов США). Доход банка от процентов вырос на 42% и достиг 475 млн рандов (62 млн долларов).

Почтовая служба ЮАР планомерно расширяет финансовый бизнес, ищет новые области деятельности. Так, с января 2009 года Почтовый банк регистрирует получателей государственных пенсий и пособий, открывает для них сберегательные счета, выдает банковские карты, облегчающие доступ к этим счетам.

Так же как Почта, Postbank проводит образовательные программы для детей и взрослых с целью повышения финансовой грамотности населения.



Доставка под видеокамеру

Почтовая служба ЮАР стремится к тому, чтобы стать ведущим игроком на рынке логистики как для госструк-



тур, так и для частного бизнеса. Подразделение логистики SAPO имеет 26 региональных офисов, где работают более 1000 человек. 400 грузовиков, принадлежащих почте ЮАР, ежедневно обслуживают 3200 клиентов. В подразделении создана компьютерная система отслеживания отправок, позволяющая клиентам точно знать, где в каждый момент времени

находится их груз. Система электронного подтверждения о доставке предотвращает кражи и мошенничество. Отправителю предоставляется фотография или запись на компакт-диске, фиксирующая момент передачи груза адресату.

В 2009 году SAPO подписала договоры с почтовыми операторами в соседних странах. Теперь подразделение логистики осуществляет курьерскую доставку в Свазиленде, Ботсване и Намибии.

Отдел логистики почтовой службы ЮАР планирует за три года модернизировать свою деятельность. Цель преобразований – расширить ассортимент услуг, в том числе на зарубежных рынках.

Чемпионат мира на марках

Подготовка и проведение Чемпионата мира по футболу в Южноафриканской Республике стали событием

ЛОГИСТИКА, ИТОГИ-2009

- Доход – 40 млн рандов (5,2 млн долларов)
- Внедрена система SMS-оповещения
- Вся курьерская служба оснащена клавиатурами для цифровой подписи, что позволяет водителям-курьерам получать у клиента цифровую подпись о подтверждении доставки
- Подписаны договоры с почтовыми операторами в соседних странах. SAPO осуществляет курьерскую доставку в Свазиленде, Ботсване и Намибии



огромной важности для страны. Конечно, почта ЮАР тоже не обошла его вниманием. Еще в 2007 году, когда FIFA приняла решение о месте проведения чемпионата, SAPO выпустила памятную серию марок и конверт, дизайн которых разработал победитель национального конкурса на лучший эскиз Мишель Беукс – студент второго курса школы визуальных коммуникаций Open Window. На марках и конверте изображена дикая африканская собака, стоящая на футбольном мяче. Кстати, вся тематика выпускаемых марок в стране должна получить одобрение Министерства коммуникаций страны. Темы изображений на миниатюрах предлагает специальный комитет, состоящий из специалистов по



коммуникациям, художников, искусствоведов и других профильных специалистов. Когда тема уже одобрена, «совет мудрейших» проводит конкурс на лучший дизайн. Такую процедуру выдержала марка, посвященная чемпионату мира по футболу. Она стала первой в серии, посвященной футбольному празд-

нику, затем марки в честь события выпускались ежегодно вплоть до 2010 года. Чемпионат стал значимым событием не только для ЮАР, но и для всей Африки. В апреле 2010 года несколько стран континента приняли решение выпустить совместную серию марок, посвященную ЧМ. В проекте приняли участие Ботсвана, Намибия, Лесото, Свазиленд, Малави, Замбия, Мауритиус, ЮАР и Мозамбик. Новые марки были выпущены как раз к открытию чемпионата мира и пользовались большим спросом, причем не только у филателистов, но и у футбольных болельщиков. Каждый увез на родину память об этой экзотической стране, где уживаются электронные подписи и неумение пользоваться конвертами.



Городская Почта в России:

«эксперимент» длиной в 180 лет

Санкт-Петербург первой четверти XIX века. За сто с небольшим лет новая российская столица стала крупным европейским городом с 300-тысячным населением. Строятся дворцы, учреждаются новые правительственные организации, растут производства, расширяется торговля...

И вот в этом городе, кипящем жизнью, только попробуйте себе представить, нет Почты. Государственная Почта работает только между городами и странами. В пределах Санкт-Петербурга

текст
Александра Черкасова

письма, пакеты, записки, билеты передаются «средневековыми» способами: случайно, с оказией, через прислугу «за копеечку» или, в лучшем случае, через штатных курьеров. Такой хаотичный обмен информацией не к лицу столице

молодой, бурно развивающейся империи. Начинают возникать проекты организации внутригородской Почты. Государственный совет решает предоставить главному почтовому начальству право организовать город-



скую Почту, открыв при почтамте особое отделение. 27 октября 1830 года оно утверждается личным указом императора Николая I: «...Для доставления из одной части города в другую писем без вложения денег и вещей на первый случай учредить почту в Санкт-Петербурге», – так значится в Положении о заведении городской почты в Санкт-Петербурге.



Погрузка и разгрузка почты в Санкт-Петербургском почтамте. 1902

ХРОНИКА

1845 год – внутригородская Почта учреждена в Москве. Синие штампы петербургского образца вытесняются своими, московскими – красными.
1850 год – в Петербурге работают уже 150 писемоносцев. Городская Почта учреждена в Казани и Варшаве
1852 год – императорским указом выделены деньги на строительство отделения почтовых карет и бриг в столице
Вторая половина 1850-х годов – рядом с Главпочтамтом появляется почтовая пассажирская станция. В наши дни по этому адресу: набережная р. Мойки, д. 61 располагается Управление петербургского филиала ФГУП «Почта России»

Московский почтамт. Московский Почт-директор и начальники отдельных частей. 1910 (внизу)

Почтовые чиновники промедлили с организацией столичной городской Почты больше двух лет и только 17 января 1833 года новая структура начала работать, о чем петербуржцы были оповещены популярной городской газетой «Северная пчела».



Высочайший именной указ Николая I Адлербергу В.Ф. о выделении денег из капитала Отделения Почтовых карет и бриг. 1852 (слева)

Окончательное утверждение городской Почты как системы, доказавшей свое право на жизнь, совпало с годом кончины почтового директора и идейного вдохновителя городской Почты Константина Яковлевича Булгакова (1835 год). Только за один год Почта принесла городской казне прибыль в 1251 рубль 51 копейку,



«Утвердить навсегда»

Эксперимент был рассчитан на два года. Интересно, что Положение предусматривало возможность распространения еще не апробированной системы и на другие территории: «Когда учреждение сие окажется полезным, то может быть распространено на Москву и другие многолюдные города, где признается нужным».



доставив 79 417 писем и 4759 пригласительных билетов. 24 сентября 1835 года император подписал документ, провозглашающий «существование городской Почты утвердить навсегда».

Почтовая пассажирская станции в Санкт-Петербурге на наб. реки Мойки, 61. Главный фасад. 1850

висели почтовые ящики, совершенно не похожие на современные. Они состояли из двух отделений, одно – запечатое – для опускания писем, второе – открытое – для хранения и выемки писем, не нашедших своих адресатов. Письма забирали, трижды в день, относили на почтамт для штемпелевания, а затем разносили по адресатам специальные письмоноscopy (тоже не имевшие ничего общего с современными почтальонами), получая за это от казны 25 рублей жалования в месяц и особую форму. Лавочник – хозяин приемного места – оставлял себе десятую часть платы за пересылку. «Положением о заведении почты» плата была определена следующая: за письмо любого веса – 20 копеек ассигнациями или 5 копеек серебром, за пригласительный билет – 10 копеек или 2 копейки серебром.

«Пчела» – первая ласточка

С открытием первой железной дороги между Петербур-

гом, Царским Селом и Павловском с 1838 года письма по цене внутригородской Почты стали доставляться и в эти пригороды.

Этот же год принято считать датой первой подписной кампании в России: излюбленная горожанами «Северная пчела» объявила подписку на свои периодические экземпляры. Конечно, с доставкой! Примечательно, что подписка в то время была сугубо частной инициативой почтовых директоров и почтмейстеров, которые индивидуально устанавливали подписную цену и правила доставки. Только спустя почти 15 лет, в 1852 году, Почтовый департамент выкупил этот частный бизнес и создал при Петербургском почтамте казенную газетную экспедицию.

Плюс конвертация всей столицы

Большие объемы наличных денег в уплату за письма, которые шли через мелких лавочников, было трудно контролировать. Почтовикам

Мелочь, а приятно

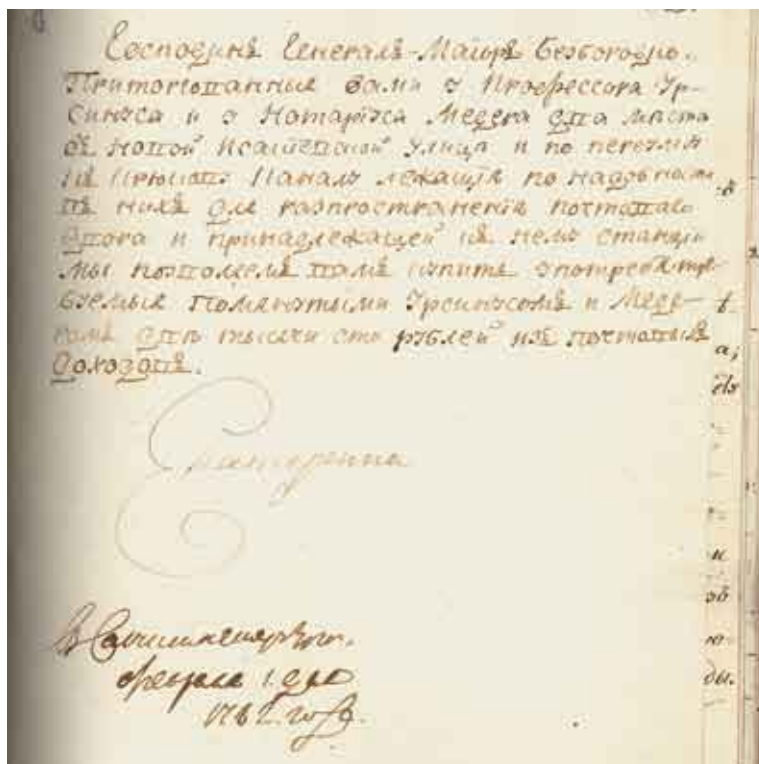
Почтовые «приемные места» первоначально открывались в мелочных лавках. Здесь

ЗАНЯТЫЙ ФАКТ

В 1864 году Виленская (в настоящее время Вильнюс, Литва) почтовая контора отклонила предложение об открытии внутригородской Почты, посчитав, что нововведение будет способствовать неконтролируемому обмену информацией между сочувствующими бушующему в то время на окраине Российской империи польскому восстанию.

нужна была универсальная система оплаты корреспонденции, которая позволила бы решить эту проблему. Решение подсказали англичане, придумавшие конверты (по-французски – «конверты»), ставшие первыми знаками почтовой оплаты. Как написали официальные газеты, «...признано полезным ввести в употребление по городской Почте особые почтовые, разной величины конверты со штемпелями,

Высочайший именной указ Екатерины II генерал-майору Безбородко о выделении денег на покупку участка земли под строительство почтового двора. 1782



ХРОНИКА

1864 год – Земская реформа. Органам земского самоуправления дозволено образовывать собственную регулярную почту с собственными тарифами, марками и прочими атрибутами, благодаря чему почта приходит наконец и на село

1875 год – в России уже 47 городов и губерний обладают системами внутренней Почты

установив продажу сих конвертов публике по 6 копеек серебром за каждый, то есть по 1 копейке собственно за конверт и по 5 копеек серебром за пересылку...» Одновременно появились и «прадеды» современных почтовых ящиков, куда публика бросала письма в конвертах. За три года система успешно заработала по всей империи.

Наша марка!

Для изучения еще более прогрессивной технологии – почтовой марки – в Европу Почтовым департаментом был

специально командирован чиновник для особых поручений. В октябре 1857 года, после множества «проб и ошибок», первая российская марка была утверждена Высочайшим повелением. Это был прямоугольник с внутренним голубым овалом, на котором располагались тесненный белый рельефный герб и почтовый знак. Марку предписывалось наклеивать на конверты или прямо на сложенные письма. Средством оплаты пересылки общегосударственного образца марка стала 1 января 1858 года.



Проект здания нового Почтового дома в г. Москве. Главный фасад. Копия архитектурного чертежа. 1803



Портрет Булгакова Константина Яковлевича (1782-1835), с 1819 по 1835 – петербургского почт-директора, с 1830 по 1835 – директора Почтового Департамента

От гонцов до



Электронные письма путешествуют по Всемирной паутине. Можно отправить сообщение в любой уголок земного шара, в течение нескольких минут адресат получит его и распечатает на принтере. Но тем не менее есть в этом процессе, как мне кажется, некая обезличенность и торопливость. Обычные письма, посланные в почтовом конверте, приходят к адресату не столь стремительно. Но написанные на бумаге от руки несут гораздо больше человеческого тепла и, можно сказать, отдают частицу души. С улыбкой вспоминаю строчки Владимира Вишневского: «На заре двадцать первого века, когда жизнь непосильна уму, как же нужно любить человека, чтобы взять и приехать к нему!» Если перефразировать эти слова, то можно сказать просто: «Как же нужно любить человека, чтобы взять и отправить ему письмо в конверте!»

ДИЛИЖАНСОВ



С этим могут согласиться все настоящие коллекционеры и все работники Почты. А филателисты со стажем напомним, что совсем недалеко ушло то время, когда и выбора-то не было: любое письмо доставлялось именно почтой. И без этого важнейшего средства связи не обходилось ни одно государство. В середине IX века в Киевской Руси были заложены основы русской почты – одной из старейших в Европе. Как считает исследователь Александр Вигилев, в один ряд с ней «по старшинству» можно поставить только службы связи Великобритании и Испании. Неудивительно, что тема истории почты – одна из самых востребованных в филателии. Две миниатюры номиналами 4 и 6 копеек открывают серию

ТЕКСТ
Евгений Обухов

СССР 1978 года (художник Г. Комлев, граверы Т. Никитина и В. Лаврентьев). На первой марке отображено первое летописное упоминание о посылке вестей на Руси: «В 885 году послал Олег к радимичам...» и воспроизведен автопортрет летописца Нестора. Вторая во всей красе представляет берестяную грамоту – письмо XII века от Жизномира к Микуле. Новгородские берестяные грамоты – доказательство активного обмена письмами не только внутри города, но и между соседними городами. Археологи раскрыли несколько адресов берестяных писем: Карелия, Ярославль, Смоленск. Сейчас, как сообщил академик Валентин Янин, давний исследователь таких писем и, кстати, увлеченный коллекционер, в Новгороде уже найдено 973 грамо-

ты. «Их находки, – отметил Валентин Лаврентьевич, – совершенно изменили наше представление о Средневековье и его людях. Благодаря письмам на бересте мы окунаемся в эпоху Средневековья, узнаем, чем жили, о чем забо-



тились, чему радовались наши предки». Берестяная грамота изображена художником С. Капрановым и на марке номиналом 8 рублей, изданной в России в 2008 году по программе «Европа» 1.



2



3



Все эти события многопланово отражены в филателии. Так, серия 1958 года (художники В. Завьялов и В. Волков) – 14 зубцовых и беззубцовых марок 11 сюжетов, два почтовых блока в честь столетия русской почтовой марки. Один из блоков посвящен древней почте – он и объединил пять миниатюр, показавших гонца XVI века и княжеского писца XV века, почтовый дилижанс XVIII века и почтовую тройку XIX века **2**. А на марке номиналом 25 копеек (она, как и предыдущие, выпущена не только в блоке, но и в обычных листах) – портрет Афанасия Ордин-Нащокина (ок. 1605–1680 гг.) по рисунку Х. Гусикова **3**.

Серия 1965 года «История отечественной почты» посвящена эпохе XVI – начала XX веков. В нее вошли марки номиналами 1 копейка (сюжет с гонцом),

4



Другая интереснейшая составляющая темы – изображения гонцов, то есть средневековых почтальонов. В летописях упоминается о том, что уже в 984 году на Руси была введена особая повинность для населения – повоз. Она обязывала жителей городов и сел, расположенных вдоль больших дорог, предоставлять княжескому гонцу лошадей, еду и ночлег, а также содержать в порядке свои дороги и мосты. И вот мчались гонцы от одного постоялого двора до другого, бережно храня послания. В XIII веке на смену повозу в ряде княжеств пришла более совершенная ямская гоньба. По тем временам она была довольно скорой, но регулярностью не отличалась. Авторы одной

из книг по филателии Л. Стржижовский и И. Чехов отмечали, что для истории отечественной почты знаменательным останется 1665 год, когда между правительством Московского государства и подрядчиком – голландцем Ван Сведеном был заключен договор о регулярной почтовой связи с зарубежными странами. Немало для этого сделал поборник создания русской регулярной почты Афанасий Лаврентьевич Ордин-Нащокин, возглавлявший Посольский приказ. Почтовая связь была налажена через Новгород и Псков с Ригой. По этому маршруту почта отправлялась каждые две недели. В 1675 году первым русским почтмейстером стал Андрей Виниус.

2 и 4 копейки (рисунки В. Завьялова) **4**.

Серия 1978 года включает в себя три почтовые миниатюры номиналами 10, 12 и 16 копеек. На них – пеший гонец (вестник) **5**; московские ямщики начала XVI века (по рисунку путешественника С. Герберштейна) **7** и сцена в ямском приказе XVII века с клейма иконы. В книге С. Герберштейна, по которой была нарисована марка, и на гравюрах И. Бликкланта и П. Пикарта «Здания приказов в Московском Кремле» наиболее точно воспроизводится антураж той эпохи.

Наконец три марки номиналами 4, 5 и 10 копеек из серии СССР 1987 года (художник Ю. Арцименев, граверы Г. Зотов, В. Казанцев и О. Бушурина) **8**. На этих знаках почтовой оплаты показаны гонец XIV–XVI веков, почтарь на санной кибитке XVI–XIX веков, струг XVI–XVI веков и пакетбот

XVIII века, использовавшиеся для доставки почты, а также конверт, опечатанный сургучом. А стандартная марка СССР номиналом 2 копейки, выпущенная в 1991 году в зубцовом и беззубцовом вариантах, представляет транспортные средства почты в XIX веке **6**.

Петр I был создателем русской регулярной полевой почты. Как пишет исследователь почты Александр Миль, 26 апреля 1695 года были учреждены почты по двум направлениям движения войск во время Азовского похода: по Волге и по Дону. А 16 мая 1703 года на одном из невских островов плотники начали сооружать деревянную крепость, будущий Санкт-Петербург, которому сразу понадобилась связь с Москвой. «Почта в полки», учрежденная незадолго до основания города, и явилась связующим звеном между Москвой и городом на

Неве. В 2003 году ИТЦ «Марка» подготовил почтовый блок к 300-летию почты Санкт-Петербурга (художник Р. Комса, эскиз Л. Зайцева) **9**. На марке блока отражен момент получения Петром I депеши, а на полях блока – текст этого послания, доставленного 28 июня 1703 года.

В заключение упомяну один из многих, посвященных истории почты штемпелей специального гашения. Это оттиск саратовского гашения 8 июля 2001 года «250 лет прямых почтовых сообщений Москва – Саратов» **Г**. А также назову один из сотен маркированных конвертов почтовой тематики. Это цельная вещь с литерой «А» рассказывает о 300-летию регулярной доставки почты в Сибирь, где первая почтовая дорога была проложена от Соликамска на Верхотурье и Тюмень.



личная
встреча

Парадокс

– Утро – не мое время суток, – смеется Юрий Николаев. Однако всенародная слава телеведущего настигла его именно ранним утром, и этот факт из разряда курьезов не поддается логическому объяснению. Если только не знать реалий советского телевидения, где все передачи шли в записи, сделанной накануне выхода в эфир. Для Николаева «Утренняя почта» стала персональным кодом доступа к миллионам зрительских сердец – ведь под его приветствие просыпалась и начинала выходной день огромная страна.

– Юрий Александрович, вас долгое время называли главным почтальоном страны. Ощущаете свою связь с почтой?

– Для меня это во многом ностальгия. Когда я приехал учиться в Москву, родители, друзья, приятели остались в другом городе. Поэтому письма для меня всегда были важным средством общения. Я прекрасно помню, как писал их, ждал, получал... Не думаю, что сейчас молодежь вообще знает о конвертах, какие бывают марки, что такое авиапочта и чем она отличается от обычной. Мне немного жаль, что так происходит. Телефон, Интернет, «скайп» – это все хорошо. Но я не представляю себе чтение книг по Интерне-

ту, не понимаю этого. А любой тинейджер прочтет «Войну и мир» в адаптированном виде и все перескажет – очень быстро, тезисно. Это обеднение нашего внутреннего мира: мы много теряем из-за того, что все происходит так быстро-быстро, а на самом деле не можем ни расширить, ни сжать время. И за любые наши попытки что-то сделать в современном ритме обязательно чем-то расплачиваемся. Мы постоянно спешим. А спешка и ритм – это два разных понятия. Можно жить в своем определенном ритме, но без спешки, и делать гораздо больше, чем впопыхах. Суетливое общение, суетливые встречи, никчемные разговоры. И сейчас, с уходом неторопливой традиции писать письма, мы

беседу вела
Наталья Санберг
фото
РИА «Новости»,
ИТАР-ТАСС

потеряли определенную эпоху. Я говорю не только про нашу страну, но и про весь мир.

– А теперь давайте поговорим об «Утренней почте», сделавшей вас одним из самых узнаваемых лиц в СССР. Когда вы попали в программу, было ощущение, что вас ждет невероятная популярность?

– Нет, конечно. В самом начале я ни о чем, кроме как о театре и кино, даже и не думал. И когда окончил ГИТИС, сразу попал в театр имени Пушкина. Причем меня взяли сразу на роль – так что моя театральная жизнь начала складываться так, как я хотел, как я мечтал. Остаться в столичном театре, быть приглашенным на роль в премьерном спектакле – для вчерашнего студента это очень важно. Получилось, что паузы у меня не было никакой. Одновременно с театральной работой начались съемки в кино, в фильме «Большие перемены». Это тоже важная ступень в моей жизни. Параллельно приглашали на телевидение участвовать в различных передачах. Иногда в игровых телевизионных спектаклях, иногда – в качестве ведущего. Приглашение в «Утреннюю почту» пришло от режиссера, который случайно увидел меня в одной телевизионной программе. Но я отнесся к этому всего лишь как к дополнительному заработку, не более. Мало того, когда увидел себя на телевизионном экране, подумал: «Зачем ты, Юра, берешься за то, что не твое?»

Николаева



С женой
Элеонорой
и модельером
Валентином
Юдашкиным

Потому что особой эйфории от увиденного я не получил. Наоборот, испытал разочарование. Но меня пригласили второй, третий раз, и я опять согласился. Конечно, никаких мыслей о телевидении, о возможных перспективах у меня не возникало. Пока это было всего лишь приложение к моей основной работе в театре, которую я любил и которой очень дорожил.

— Говорят, что в какой-то момент редакция программы стала получать тонны зрительских посланий. Когда это случилось?

— Думаю, уже с 1976 года началось настоящее сумасшествие. Вся страна в воскресенье жила расписанием «Утренней почты». Мужики смотрели на часы и говорили: «Успею ли я сбежать в магазин, чтобы вернуться и посмотреть «Утреннюю почту»?» А женщины торопились сделать все по дому или наоборот, перенесли все дела на время после передачи.

— Позволялось ли в те годы во время записи программы как-то импровизировать? Или любое отклонение от написанного редактором текста грозило выговором от руководства?

— В самом начале, а это 1974 год, сценарии были достаточно банальными. Выглядело это примерно так: по заявке Василия Иванова, который живет в таком-то городе, звучит песня такая-то. И не более. Тогда не позволялось ни пошутить, ни лишнего слова вставить. Но не по причине цензуры, а просто потому, что это не вписывалось в формат передачи. Программа была, с одной стороны, достаточно неофициальная, но в то же время и не молодежная.

Когда популярность начала набирать обороты, телевизионных групп, снимавших передачу, стало несколько. В какой-то момент собрались мои ровесники: кто-то после консерватории, кто-то после ВГИКа, ГИТИСа. И нам, с нашим студенческим театральным задором, хотелось сочинять, придумывать, что

мы, собственно, и начали потихонечку делать. Так и пошло: чем дальше, тем интереснее было работать, а зрителям интересней смотреть. Официальный строгий костюм в кадре сменился на свитер и джинсы. Кому же мы начали писать сценарии с сюжетом, пародии, например на почтальона Печкина, на комиссара Катани (помните, был такой популярный сериал?), на фильм «Белое солнце пустыни».

Я никогда не боялся попасть в какую-то неловкую ситуацию, придуманную сценаристами.

— Пик популярности пришелся на 1980-е?

— Если быть более точным, то это 1985-й год, когда мы сделали огромный цикл передач в Швеции. Для того времени это была абсолютная бомба. Когда мне сказали, что я буду работать вместе с Родом Стюартом, я не поверил. Я и Род Стюарт — быть такого не может! А он оказался симпатичным,

приятным человеком. Не знаю, вспомнит ли он сейчас.

— Наверняка, ведь не каждый же день к нему приезжали ведущие из СССР...

— Самое забавное, что сам он англичанин, в тот момент работал в Штатах, а в Стокгольме прилетел всего на два дня ради съемок. На память у меня остались фотографии, запись той самой программы и две пластинки, которые он подарил: одну мне, а другую жене. Помню, в нашем интервью были заготовленные вопросы. Я говорю: «Вы мне нравитесь, но особенно — моей жене». — «А что же ты не взял ее с собой?» Я, конечно, не стал ему объяснять про парткомы, что выехать за границу даже для меня одного означало четыре месяца хождения по разным кабинетам.

— В 1990 году, через полтора года после закрытия «Утренней почты» на теперь уже российском телепространстве заглясь «Утренняя звезда» — снова музыкальная программа для воскресного утра, но с совершенно другой концепцией. Вы сами придумали идею?

— Да, я был и автором, и продюсером, и единственным руководителем. Я сам разработал эту передачу от начала и до конца, придумал ее название. И ушел из штата Центрального телевидения, чтобы организовать собственную студию. Параллельно искал финансирование

для съемок, общался с художниками-постановщиками.

Думаю, что успех программы заключался именно в том, что это был не просто детский песенный конкурс. Конкурсное состязание я взял как стержень, интригу. Кроме того, в качестве партнера по сцене я пригласил не опытную телеведущую, как, например, Танюша Веденева, а маленькую девочку, но общение наше было абсолютно на равных. И для меня в этой программе было важно не то, насколько чисто исполнитель поет или танцует. Главное — их внутреннее желание, абсолютная органика появления на сцене. Поэтому все наши концерты создавали особую атмосферу, которая полностью подчиняла себе настроение зрителей. Очень ценно, когда в зрительном зале сидит не массовка, а люди, искренне переживающие за происходящее. Мне никогда за все время существования передачи не потребовалось использовать фонограмму аплодисментов.

— Как вы относитесь к тому, что на современном телевидении ностальгия стала успешным коммерческим продуктом? На каждом канале — великое множество проектов такого плана: музыкальных, биографических, исторических...

— Ничего плохого в этом я не вижу. Только положительное. Я очень рад, что принял участие в недавно завершившемся проекте «Достояние республики».



На фестивале
«Черешневый
лес»

Музыка прошлого века — это наша жизнь, жизнь наших дедов и отцов. По сути, это история страны. В передаче не было конфликта поколений, не было ничего разрушительного. Наоборот, молодежь в программе, слушая песни тридцатилетней давности, говорила: «Надо же, а мы были уверены, что это современная музыка».

Почему те же молодые исполнители для своих концертов сейчас часто используют песни прошлых лет? Они же не станут петь то, что им не нравится. Смысла нет. Значит, они берут эту музыку и хотят показать ее своим зрителям — таким же молодым, как они сами. Почему это происходит? Я не буду столь категоричен, чтобы утверждать, что сегодня мало хорошей музыки. Нет, она есть, и ее предостаточно. Но, может быть, зачастую талантливый продукт теряется в огромном количестве того, что выбрасывается сейчас на рынок. Если снова вернуться к «Утренней почте»... Тогда всем было понятно, что если певец появляется в программе, значит, он звезда. Или почти звезда. И у него або-

Я очень рад, что принял участие в недавно завершившемся проекте «Достояние республики». Музыка прошлого века — это наша жизнь, жизнь наших дедов и отцов

немент на гастроли во все города страны, приглашения выступить отовсюду. Еще бы, ведь это человек из «Утренней почты»!

– То есть «Утренняя почта» служила своеобразным знаком качества?

– Да, хотя этот знак качества тоже утверждали люди из музыкальной редакции. Не было так, что Юрий Николаев пригласил кого-то просто по дружбе, и тот спел. Конечно, у меня была история с бит-кварте-том «Секрет», к продвижению которого я приложил руку и сделал все возможное, чтобы о ребятах узнали не только ленинградцы, но и миллионы телезрителей.

А сейчас шоу-бизнес представляет собой довольно хаотичный рынок, и я думаю, со временем из всей этой музыки останется только хорошее: работает закон естественного выживания. Но я ни в коей мере не утверждаю, что сейчас мало талантливых композиторов и талантливых певцов.

– А какую музыку вы слушаете сейчас?

– Самую разную. Музыка меня сопровождает ежедневно, всю жизнь.

– И что, совсем не возникает желания побыть в тишине?

– Вовсе нет, тишину я тоже очень люблю. Особенно позд-



Шоу «Достояние республики» Юрий Николаев вел с Дмитрием Шепелевым

ним вечером, когда заканчивается мой день. И вот тогда, после музыки, съемок, телевизора, Интернета наступает пора чтения книг. Уже весь дом спит, а я читаю.

Я никогда не работал в постоянном режиме с восьми утра. Конечно, у меня случались съемки и ранним утром, например часов в пять, но все-таки я человек ночной. Вечером я более активный – чувствую себя уютнее, скажем так.

– Без чего еще, кроме музыки и книг, вы не представляете свою жизнь?

– Играю в теннис, я не могу без горных лыж, это минимум две поездки в горы каждый год, и я очень люблю охоту. Вот, пожалуй, три моих главных хобби.

– А на лыжах катаетесь где-то у нас, в России, или уезжаете за границу?

– В последние годы у нас я не катаюсь. Чаще бываю в Альпах: австрийских, итальянских, французских, швейцарских. У нас уже сложилась традиция: обычно одна из этих поездок абсолютно семейная, а во вторую мы собираемся без жен, это чисто мужское катание. Ну и, естественно, охота тоже не для женщин. Выезжать на охоту

с женщиной, я считаю, это дурной тон.

Охотимся мы только здесь, в России. Поверьте мне, это не кокетство и не пижонство, но в России настолько красивые места, что менять свои предпочтения, например на африканское сафари, нет особого желания. Мне ближе Россия во всех ее проявлениях. И даже осенью, когда топаешь в грязи по пять километров. Сибирь, средняя полоса. Все это очень интересно. И опять же, у нас настоящая мужская охота по всем правилам. Не выезд на пьянку с ружьями. Мы предпочитаем хорошую, серьезную охоту.

– Что вообще для вас значит дружба? Изменилось ли с годами ваше понимание дружбы?

– Дружба – понятие круглосуточное. И я знаю, что могу позвонить своему другу в три часа ночи, и он возьмет трубку, спросит, что случилось, и обязательно выслушает. Говорят, что близких друзей много не бывает. Это действительно так. С годами я стал бережнее относиться к тем, кому мало в свое время уделял внимания – чаще всего по причине своего жизненного ритма. Например моим одноклассникам, которых осталось мало. Я стал бережнее относиться к людям, которые были в какой-то момент близки мне, но просто жизнь разбросала нас. И поэтому к самому понятию дружбы я сейчас стал относиться по-другому. Формулировка о том, что человеку достаточно трех друзей, меня уже не устраивает: нет, лично мне недостаточно.

– А много было разочарований из-за того, что кто-то поступал совершенно не по-дружески?

»» Формулировка о том, что человеку достаточно трех друзей, меня уже не устраивает: нет, лично мне недостаточно ««

– Знаете, у меня есть удивительная черта. Я не знаю, откуда она взялась. Может быть, потому, что в свое время приходилось заучивать огромное количество текстов, когда не было телесуфлеров и никто тебе не подсказывал в ухо нужные слова. И после каждой съемки при слове «Снято!» мой жесткий диск тут же обновлялся. Я думаю, что если бы весь текст, который я когда-либо учил, остался на своих местах, то я бы уже давно оказался в сумасшедшем доме. Точно так же я умею стирать все неприятные моменты,

Главный почтальон страны



С партнершей по шоу «Танцы со звездами» Анастасией Заворотнюк

которые когда-то случались. Зачем портить себе жизнь, ковыряясь в прошлом отыскивая негативные воспоминания о нелепых обманах, разочарованиях? Они у меня

стерты, как будто этого нет.

Хочу сказать главное: память – это удивительный божий дар. А мы умудряемся использовать ее себе во вред, запоминая все ужасные вещи, которые с нами когда-либо происходили. Все-таки это негативное свойство человеческой природы. Давайте лучше вспоминать самое приятное и думать о том, сколько всего прекрасного еще может произойти, а не отравлять себе жизнь дурными мыслями. Конечно, не всегда это получается, но надо стараться.



Ваш взгляд на Почту

Завершился первый этап Всероссийского фотоконкурса «Почта России: вчера, сегодня, завтра». Тематика конкурса самая широкая: это и сельский почтальон, доставивший письма в далекую деревеньку, и водитель почтовой машины, и новое почтовое отделение...

Из более чем трехсот работ, присланных из 67 регионов России, жюри выбрало 15 лауреатов. Самым юным лидером этапа стала шестилетняя Алина Кабанкова из Калужской области.





К участию приглашаются все, кто любит фотографировать и хочет запечатлеть интересные, необычные моменты, связанные с Почтой. Работы-победители будут опубликованы в журналах Digital Photo, «Фотомастерская», «Почта России» и газете «Почтовые Вести».

Подробная информация о проведении конкурса на сайтах www.russianpost.ru и www.gameland.ru.



▲
«Письмо бабушке». Работа самой юной участницы конкурса Алины Кабанковой



«Сочинский почтамт». Наталья Деревянко (в центре)
«Вкусный привет из дома». Алексей Голиков (слева)
«Это – любовь». Екатерина Александрова (слева)
«Хорошие новости». Людмила Куропятникова (сверху)



Навстречу ускоряющемуся миру

Традиционно новаторский

Эльсэг Датамат является мировым лидером в почтовой автоматизации, завоевав свои позиции более чем сорокалетней работой на итальянском и международном рынке. Накопленный Эльсэг Датамат опыт делает его уникальным партнером, имеющим возможность предлагать инновационные решения, такие как новый CFSM EVO, который в настоящий момент обеспечивает большую производительность и поддерживает форматы даже небольших отправок при том же компактном размере устройства. Или MCTT Мультисортировочная система транспортировки посылок (MPHS Multisorting Parcel Handling System), оснащенная ленточной системой (системой поперечных ремней), обеспечивающая низкое потребление энергии и высокую эксплуатационную надежность, и гарантирующей, что любые объекты, включая крупные посылки или посылки неправильной формы, будут безупречно обработаны. Вот лишь несколько причин, почему MCTT является сегодня одной из наиболее инновационных систем на рынке почтовой связи.

www.elsagdatamat.com



ELSAG DATAMAT

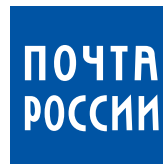
Компания группа Финмекканика

ПОЧТА РОССИИ



Адресная рассылка журнала «Почта России»

- Администрация Президента Российской Федерации
- Полномочные представители Президента в федеральных округах
- Правительство Российской Федерации
- Совет Федерации Федерального Собрания РФ
- Государственная Дума Федерального Собрания РФ
- Министерство связи и массовых коммуникаций РФ
- Федеральное агентство связи
- Министерство здравоохранения и социального развития РФ
- Министерство культуры РФ
- Министерство образования и науки РФ
- Федеральное агентство по образованию
- Министерство природных ресурсов и экологии РФ
- Министерство промышленности и торговли РФ
- Министерство регионального развития РФ
- Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций
- Министерство сельского хозяйства РФ
- Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ
- Министерство транспорта РФ
- Министерство финансов РФ
- Министерство экономического развития РФ
- Федеральное агентство по управлению федеральным имуществом
- Министерство энергетики РФ
- Министерство внутренних дел РФ
- Министерство РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
- Министерство иностранных дел РФ
- Министерство обороны РФ
- Министерство юстиции РФ
- Федеральная антимонопольная служба
- Федеральная таможенная служба
- Федеральная служба по тарифам
- Федеральная служба по финансовому мониторингу
- Федеральное космическое агентство
- Государственная фельдъегерская служба РФ
- Служба внешней разведки РФ
- Федеральная служба безопасности РФ
- Федеральная служба РФ по контролю за оборотом наркотиков
- Федеральная служба охраны РФ
- Управление делами Президента РФ
- Генеральная прокуратура РФ
- Счетная палата РФ
- Центральный музей связи им. Попова
- Совет ветеранов труда и Великой Отечественной войны Минсвязи России
- Всемирный почтовый союз
- Региональное содружество в области связи
- Государственная корпорация «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)»



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ АКЦИЯ

ПОЧТОВАЯ ПОМОЩЬ



**Помочь получить образование детям-сиротам
в силах каждого! Примите участие в акции:**

- **заполните бланк и перечислите любую сумму от 30 рублей**
- **сообщите о ребенке, которому нужна помощь
в получении образования**

ПОДРОБНЕЕ ОБ АКЦИИ Почта России и Благотворительный фонд «Кто, если не Я?» проводят всероссийскую социальную акцию «Почтовая помощь». Акция призвана помочь детям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, получить необходимые знания и реализовать свои способности наравне со сверстниками из благополучных семей.

Участвуя в акции, Вы предоставляете возможность одаренным детям-сиротам и детям-инвалидам подключиться к программе «Дистанционное образование», осуществляемое в режиме он-лайн. Благодаря

Вашим перечислениям, многие дети смогут на протяжении года дистанционно обучаться у педагогов московских школ и пройти усиленную подготовку к сдаче ЕГЭ. Стоимость годового обучения одного ребенка составляет 29 150 рублей, в нее входит покупка ПК, оплата Интернета и обеспечение всеми необходимыми материалами для дальнейшего поступления в вуз.

Если рядом с Вами есть ребенок, нуждающийся в помощи для получения образования, сообщите о нем по адресу: ege@ktoeslineya.ru.

УЧАСТВУЙТЕ ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС!

СПАСИБО ВСЕМ, КТО ПОДДЕРЖАЛ СОЦИАЛЬНУЮ АКЦИЮ «ПОЧТОВАЯ ПОМОЩЬ»! ПОДРОБНЕЕ О РЕЗУЛЬТАТАХ НА WWW.KTOESLINEYA.RU